Учреждение образования
«Брестский государственный университет имени А.С. Пушкина»

Кафедра педагогики социальной и начального образования

ТЕХНОЛОГИИ СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Учебно-методический комплекс
для специальности
1-03 04 01 Социальная педагогика

Репозиторий БрГУ

2017

УДК 37.013.42
ББК 74.662я73

Рецензенты:
зав. кафедрой педагогики УО «БрГУ имени А.С. Пушкина»,
кандидат педагогических наук, доцент
Т.А. Ковальчук

кафедра методик преподавания школьных дисциплин
УО «Брестский ИРО»

Репозиторий БрГУ

Чубинашвили, Н.Г.
Технологии социально-педагогической деятельности: социально-педагогическое взаимодействие: учебно-методический комплекс / Н.Г. Чубинашвили; Брест. гос. ун-т имени А.С. Пушкина. – Брест: БрГУ, 2017. – 135 с.

УМК направлен на оказание помощи будущим педагогам социальным в получении необходимых знаний в области организации эффективного социально-педагогического взаимодействия, выработку практических умений конструктивного общения, позволяющих реализовать субъект-субъектные формы взаимодействия специалиста социально-педагогической сферы и его клиентов.

Адресуется студентам педагогических специальностей вузов, преподавателям, воспитателям учреждений образования.

УДК 37.013.42
ББК 74.662я73

ПРЕДИСЛОВИЕ

Учебная дисциплина «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие») является актуальной в системе подготовки специалистов социально-педагогической сферы. Специфика профессиональной деятельности педагога социального заключается в том, что он призван обеспечить педагогический компонент в общей системе социальных служб, педагогическую целесообразность социальной работы, проводимой различными учреждениями, организациями, фондами, общественными организациями. Умение специалиста взаимодействовать с коллегами, родителями, специалистами заинтересованных служб и ведомств в оказании квалифицированной помощи детям и подросткам отражает уровень профессионализма в деятельности педагога социального.

Социально-педагогическое взаимодействие, одна из технологий социально-педагогической деятельности, выступает как интегрирующий фактор и может быть принято за единицу профессионального контакта в системе деятельности педагога социального, обеспечивающей многообразные профессиональные связи.

Цель изучения дисциплины «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие») – сформировать у будущих педагогов социальных базовые знания о социально-педагогическом взаимодействии, развивать представления о процессе профессионально-педагогического общения в системе деятельности педагога социального, а также мотивировать формирование коммуникативных компетенций.

В процессе изучения учебной дисциплины «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие») студенты должны сформировать умения взаимодействовать с различными объектами и субъектами: детьми, подростками, семьей, коллегами, социальными институтами, а также регулировать взаимодействие человека и социальной среды, развить умения взаимодействия у детей и подростков в системе социально-педагогической деятельности.

Подготовка педагогов социальных также направлена на формирование таких профессионально-личностных качеств специалистов, как способность к организации общения, включающая соответствующую особенность мышления, свободное владение речью, общительность, эмпатию и спонтанность восприятия, определенные социально-ценные установки (интерес к самому процессу общения, а не только к его результату), коммуникативные умения – ориентировка во времени, в партнерах, в отношениях, в ситуации.

Репозиторий БГПУ

Теоретическая и практическая значимость проблемы подготовки высококвалифицированных специалистов в области организации эффективного социально-педагогического взаимодействия обусловливает необходимость изучения студентами дисциплины «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие»), а также разработки соответствующего учебно-методического комплекса (УМК) по указанной дисциплине в соответствии с учебным планом специальности 1-03 04 01 «Социальная педагогика».

УМК учебной дисциплины «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие») является одним из элементов организации образовательной деятельности по подготовке специалистов социальной сферы. Он представляет собой систему учебно-методических материалов, способствующих эффективному освоению студентами учебного материала, входящего в учебную программу дисциплины. УМК не только фиксирует, но и раскрывает требования к содержанию изучаемой дисциплины, к умениям и навыкам выпускников.

Учебно-методический комплекс поможет студентам усвоить программу дисциплины и получить необходимые знания и навыки в области организации социально-педагогического взаимодействия.

Основная цель данного учебно-методического комплекса – создание условий для оптимизации процесса изучения студентами учебной дисциплины, обеспечение комплексом учебно-методических материалов, способствующих эффективному освоению студентами учебного материала.

Задачи УМК:

– создание информационно-методических условий для формирования у студентов базовых знаний и представлений о социально-педагогическом взаимодействии;

– дидактическое сопровождение и активизация процесса управляемой самостоятельной работы;

– достижение студентами соответствующего уровня профессионально-педагогической компетентности, позволяющей интегрировать профессиональные теоретические знания, практические умения и профессионально значимые качества.

Для того чтобы обеспечить процесс формирования академических, профессиональных и социально-личностных компетенций, предлагаемый УМК содержит следующие разделы: *содержание учебного материала* курса «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие»); *теоретический раздел* – краткий курс лекций; *практический раздел* включает материалы для проведения практических занятий со студентами; *раздел контроля знаний* содержит контрольные материалы для текущего и итогового контроля по разде-

Репозиторий БГПУ

лу учебной дисциплины, включающий в себя тестовые задания для контроля уровня усвоения знаний студентами, а также вопросы для проведения итоговой формы контроля (экзамена) по учебной дисциплине «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие»). В структуру УМК также включен *список рекомендуемой литературы*. *Приложения* содержат диагностический инструментарий для определения особенностей педагогического общения, а также материалы для записной книжки педагога социального.

В соответствии с учебным планом специальности 1-03 04 01 «Социальная педагогика» общее количество часов, отводимое на изучение дисциплины «Технологии социально-педагогической деятельности» (раздел «Социально-педагогическое взаимодействие»), составляет 112 академических часов. Распределение аудиторного времени для студентов дневной формы получения высшего образования следующее: лекций – 14 часов, практических занятий – 14 часов. Всего аудиторных часов – 28. Изучение раздела предполагает итоговый контроль в форме экзамена в IV семестре.

Представленный лекционный, практический, диагностический материал учебно-методического комплекса направлен на овладение студентами системой знаний, умений, навыков, необходимых для организации эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности педагога социального.

Репозиторий БГПУ

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1 Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия

Структура социально-педагогического взаимодействия. Типы и виды социально-педагогического взаимодействия. Принципы социально-педагогического взаимодействия. Субъекты социально-педагогического взаимодействия, их взаимодействие. Уровни социально-педагогического взаимодействия.

Тема 2 Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания

Концептуальные подходы к определению понятия и сущности социального воспитания. Диалогово-деятельностная концепция и субъект-субъектный подход к воспитанию. Механизмы социально-педагогического взаимодействия. Ценностное содержание социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания.

Тема 3 Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия

Общение как форма социальной коммуникации. Междисциплинарный контекст понятия «общение». Общение как средство организации деятельности. Уровни общения: социально-ролевой, деловой, интимно-личностный. Сущность и функции общения в социально-педагогической деятельности. Виды общения. Средства общения. Особенности общения в разные возрастные периоды детства. Понятие о структуре общения.

Тема 4 Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия

Содержание социального профессионально-педагогического общения. Особенности педагогического общения. Педагогические функции общения в системе социально-педагогической деятельности. Принципы, методы, приемы, средства продуктивного педагогического общения. Структура педагогического общения.

Тема 5 Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия

Понятие о стиле педагогического общения и руководства. Характеристики стиля профессионально-педагогического общения. Стили общения в совместной деятельности: гибкий, ригидный, партнерский, непартнерский.

Репозиторий БрГУ

Моделирование стиля профессионально-педагогического общения в системе социально-педагогической работы с детьми и подростками.

Тема 6 Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия

Процесс передачи информации при социальном взаимодействии. Обратная связь и ее роль в социально-педагогическом взаимодействии. Слушание как процесс обратной связи. Стили слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое. Цели и факторы эффективного слушания.

Тема 7 Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии

Общая характеристика затруднений в социально-педагогическом взаимодействии. Функции затруднений. Основные области затруднений. Барьеры общения. Трудности социально-педагогического взаимодействия с детьми, подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи. Техники безопасного социально-педагогического взаимодействия.

Тема 8 Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности педагога социального

Понятия, критерии и уровни успешного общения. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость. Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии. Закономерности доверительного общения. Коммуникативная компетентность педагога социального.

Репозиторий БрГУ

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п\п	Название темы	Количество аудиторных часов		
		Всего	в том числе	
			лекции	практические занятия
1	Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия	2	2	–
2	Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания	6	2	2
3	Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия	4	2	2
4	Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия	4	–	4
5	Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия	2	2	2 (УСР)
6	Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия	2	2	–
7	Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии	4	2	2
8	Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности педагога социального	4	2	2
Итого		**28**	**14**	**14**

Репозиторий БрГУ

КРАТКИЙ КУРС ЛЕКЦИЙ

Тема 1. Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия

1. Структура, типы и виды социально-педагогического взаимодействия

Современная педагогика меняет свои ведущие принципы. Активное одностороннее воздействие, принятое в авторитарной педагогике, замещается взаимодействием, в основе которого лежит совместная деятельность педагогов и учащихся. Его основными параметрами являются взаимоотношение, взаимоприятие, поддержка, доверие и др.

Взаимодействие – категория философская, отражающая всеобщую сущностную связь всего живого. Это процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. Выступает как интегрирующий фактор, способствующий образованию социальных структур.

Социальное действие – это определенная система поступков, средств и методов, при помощи которых лицо или группа намеревается изменить поведение, установки или мнение других лиц или групп. В системе взаимодействий действие понимается как характер ролей, исполняемых множеством личностей, имеющих определенный статус и разыгрывающих нормативно предписанные роли.

Социальное взаимодействие – форма социальной коммуникации или общения по крайней мере двух лиц или общностей, в которой систематически осуществляется их воздействие друг на друга, реализуется социальное действие каждого из партнеров и достигается приспособление одного к действиям другого. Среди форм можно выделить непосредственный контакт между людьми и опосредованные формы, которые предполагают ряд связующих звеньев и механизмов (язык, различного рода символы, предметы, ценности) [6]. Взаимодействие социальное может быть преходящим и устойчивым, личностным и вещественным, формальным и неформальным, институциализированным и неинституциализированным.

В педагогической науке воспитательное (педагогическое) взаимодействие выступает и как одно из ключевых понятий, и как научный принцип. Педагогическое осмысление оно получило в работах В.И. Загвязинского, Л.А. Левшина, Х.Й. Лийметса и др., которые под педагогическим взаимодействием предложили понимать процесс, происходящий между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направленный на личностное развитие человека.

Репозиторий БрГУ

На основе анализа понятий «взаимодействие», «социальное взаимодействие», «педагогическое взаимодействие» можно конкретизировать понятие *«социально-педагогическое взаимодействие»*, которое рассматривается нами как целенаправленная, согласованная деятельность педагогов социальных с субъектами, нуждающимися в помощи, и специалистами социальных институтов по координации деятельности для разрешения проблем, успешной социализации и личностному развитию субъекта. Социально-педагогическая деятельность в данном контексте должна быть основана на диалоге, сотрудничестве, партнерстве, взаимопонимании, доверительном и толерантном отношении.

В профессиональной деятельности педагога социального взаимодействие занимает центральное место, т.к. он вступает в разнообразные связи с разными категориями населения (дети, учащиеся, молодежь, безработные, пожилые люди, родители, педагоги, психологи и др.) и социальными институтами (образовательные и медицинские учреждения, органы внутренних дел, учреждения дополнительного образования, СМИ и др.), круг которых постоянно расширяется [9].

Сущность социально-педагогического взаимодействия заключается в целенаправленном сотрудничестве, посредничестве, партнерстве, в исполнении роли координатора, помощника, психотерапевта, наставника, эксперта с целью личностного развития, воспитания, успешной социализации учащихся, обеспечения консолидации всех сил, возможностей социума применительно к решению значимых проблем субъекта, развития его активности как субъекта этого процесса.

В структуру социально-педагогического взаимодействия входят:

– субъекты взаимодействия («педагог социальный – учащийся», «педагог социальный – родители», «педагог социальный – учителя-предметники», «педагог социальный – группа – коллектив – семья – органы управления социальным воспитанием – социум микрорайона и т.п.»);

– взаимная связь субъектов общения (социальные отношения, система действий);

– взаимное воздействие субъектов друг на друга;

– взаимные изменения субъектов взаимодействия;

– методы и средства взаимодействия. Они определяются нормами и принципами социально-педагогической деятельности, а также ценностями партнеров по взаимодействию;

– ситуация, в которой совершается взаимодействие;

– результат [16].

В социально-педагогическом взаимодействии непосредственными участниками выступают педагог социальный, который его организует и

Репозиторий БГПУ

все лица, и социальные институты, имеющие непосредственное отношение к воспитанию и образованию ребенка.

Основные характеристики взаимодействия по-разному проявляются в зависимости от условий и ситуаций, в которых осуществляется взаимодействие участников педагогического процесса, что позволяет говорить о множестве типов взаимодействия. Существуют различные основания для классификации.

1. *По видам субъекта и объекта:* личность – личность (учащийся – учащийся, педагог – учащийся, педагог – педагог, педагог – родитель); коллектив – коллектив (коллектив младших – коллектив старших, класс – класс, ученический коллектив – педагогический коллектив).

2. *По направленности педагогического взаимодействия*: прямое и косвенное. *Прямое взаимодействие* характеризуется непосредственным воздействием друг на друга, *косвенное* же направлено не на саму личность, а на обстоятельства ее жизни, ее микросреду, ее окружение (одноклассников и друзей).

3. *По содержанию деятельности* (взаимодействие в различных видах деятельности: учебной, трудовой, спортивной).

4. *По постановке цели*: целенаправленное или стихийное (во взаимодействии может ставиться специальная цель, тогда оно называется целенаправленным; либо цель может отсутствовать, и тогда говорят о стихийном взаимодействии).

5. *По форме организации*: индивидуальное взаимодействие, групповое взаимодействие, совместная деятельность.

6. *По степени управляемости*: управляемое, полууправляемое, неуправляемое (управляемое – целенаправленное взаимодействие, сопровождающееся систематической информацией о его результатах, позволяющее вносить необходимые коррективы в последующее взаимодействие; полууправляемое – это также целенаправленное взаимодействие, но обратная связь используется от случая к случаю; неуправляемое – это стихийное взаимодействие).

7. *По типу взаимосвязи субъектов педагогического взаимодействия*: отношения «на равных» или руководство.

8. *По характеру отношений субъектов педагогического взаимодействия*: сотрудничество, диалог, соглашение, опека, подавление, индифферентность, конфронтация, конфликт. Данная типология применима к характеристике взаимодействия участников образовательного процесса на всех уровнях: педагог – учащийся, учащийся – учащийся, педагог – педагог и т.д. Наиболее эффективным для развития коллектива и личности является сотруднический тип взаимодействия, который характеризуется объективным знанием, опорой на лучшие стороны друг друга, адекватностью

Репозиторий БГПУ

их оценок и самооценок; гуманными, доброжелательными и доверительными, демократичными взаимоотношениями; активностью обеих сторон, совместно осознанными и принятыми действиями, положительным взаимным влиянием друг на друга, иначе говоря, высоким уровнем развития всех его компонентов (Таблица 1).

Таблица 1 – Характеристика типов социально-педагогического взаимодействия

Тип взаимодействия	Характеристика
Сотрудничество	Совместное определение целей деятельности, планирование предстоящей работы, распределение сил, средств, предмета деятельности во времени в соответствии с возможностями каждого участника, контроль и оценка результатов работы, а затем прогнозирование новых целей и задач.
Диалог	Равенство позиций партнеров, уважительное отношение взаимодействующих сторон друг к другу. Принятие партнера таким, каков он есть, уважение и доверие к нему, искренний обмен мнениями.
Соглашение	Договоренность взаимодействующих сторон об их роли, позиции и функциях в коллективе, в конкретной деятельности. Заинтересованность в положительном результате работы, понимание необходимости вклада каждой стороны в общий итог.
Опека	Забота одной стороны о другой («передатчики» – «потребители готового опыта»).
Подавление	Пассивное подчинение одной стороны другой. Жесткие указания, требования, предписания, что и как сделать. Приводит к напряженности во взаимоотношениях, вселяет в детей страх, неприязнь к педагогу.
Индифферентность	Равнодушие, безучастность друг к другу.
Конфронтация	Скрытая (открытая) неприязнь друг к другу или одной стороны по отношению к другой. Противоборство, противопоставление, столкновение.
Конфликт	Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия.

Репозиторий БГПУ

9. *По уровню подготовленности процесса педагогического взаимодействия*: случайное или преднамеренное.

10. *По временным установкам педагогического взаимодействия*: длительное или кратковременное.

11. *По степени психологической обоснованности субъектов педагогического взаимодействия*: вербальное или невербальное.

12. *По характеру итогов и степени эффективности целеполагания*: продуктивное или непродуктивное.

Все рассмотренные типы взаимодействия взаимосвязаны. Чаще всего они сопутствуют друг другу, а с изменением условий взаимно переходят друг в друга. Вряд ли сотрудничество или диалог, имеющие большие воспитательные возможности, целесообразно рассматривать как универсальные. В конкретной ситуации кто-то из учащихся нуждается в опеке, проявлении внимания и заботе, с кем-то сложились деловые отношения на основе соглашения, и это устраивает обе стороны, а по отношению к кому-то оправданны в данный момент жесткие требования. Безусловно, применительно к конкретным условиям можно найти ведущий, оптимальный тип взаимодействия. Но разнообразие ситуаций и их быстрая сменяемость обуславливают динамику характера взаимодействия участников процесса.

Следует обратить внимание на то, что категория социально-педагогического взаимодействия учитывает личностные характеристики взаимодействующих субъектов и обеспечивает как освоение социальных навыков, так и взаимопреобразование на принципах доверия и творчества, паритетности и сотрудничества.

2. Принципы социально-педагогического взаимодействия

Роль организатора социально-педагогического взаимодействия требует определенной социальной установки, выработки индивидуального стиля. Д.А. Белухин отмечает, что педагог социальный должен следовать определенным принципам педагогического взаимодействия, среди которых он называет:

– гуманистическую направленность (реальное обеспечение развития положительных сторон личностного потенциала несовершеннолетнего);

– творчество (умение создавать и реализовывать новые подходы к определению содержания и форм своей педагогической деятельности);

– опережающий характер социально-педагогической деятельности (педагог социальный работает для будущего);

– равенство в общении и партнерство в совместной деятельности;

– психотерапевтический характер взаимодействия;

– эмоциональную вовлеченность (переживание опыта)[4].

Репозиторий БГПУ

Среди основных принципов организации социально-педагогического взаимодействия ученые выделяют:

– принцип системности (только в системе, в единстве всех составляющих ее компонентов может быть осуществлен грамотный анализ социально-педагогического взаимодействия и предложены оптимальные пути влияния на познавательную и личностную сферу детей как результат взаимодействия);

– индивидуальный подход к каждому участнику в процессе социально-педагогического взаимодействия;

– принцип прогностичности (обязательное составление прогноза личностного развития всех участников взаимодействия);

– принцип координации усилий (четкое определение границ и рамок, задач и потребностей партнеров, в области которых строится взаимодействие);

– принцип партнерства, взаимодоверия и взаимоуважения всех субъектов взаимодействия [9].

3. Уровни социально-педагогического взаимодействия

Задача социального педагога заключается в организации эффективного социально-педагогического взаимодействия всех субъектов социума.

Выделяют несколько уровней и типов педагогического взаимодействия.

Первый уровень – это взаимодействие человека с самим собой. Именно на этом уровне происходят процессы самопознания, самопроектирования, самоанализа и самооценки. От умения личности взаимодействовать с самим собой во многом зависит конструктивность ее отношений с окружающими людьми. Вот почему очень важно развивать у детей и взрослых знания и умения рефлексии и саморефлексии.

Второй уровень – это взаимодействие человека с другим. При этом другой очень разнообразен в своих проявлениях: он может быть значимой личностью, равноправным партнером, а может оказаться человеком, мнение которого не играет существенной роли. Но если человек научится относиться к себе самому, как к другому, то следующим шагом будет понимание и принятие другого, как себя.

Третий уровень – это взаимодействие личности с определенной системой. Несовершеннолетний, находящийся в учреждении общего среднего образования или в детском доме, вступает в непосредственное взаимодействие с целой совокупностью социальных систем, важнейшими из которых являются ученический и педагогический коллективы.

Таким образом, под социально-педагогическим взаимодействием понимается связь субъектов педагогической деятельности, приводящая к количественным и качественным изменениям в образовательном процессе и в личностных характеристиках взаимодействующих сторон.

Репозиторий БрГУ

Тема 2. Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания

1. Концептуальные подходы к определению понятия и сущности социального воспитания

Взаимодействие в социально-педагогической деятельности осуществляется с целью социального воспитания, социального научения, социально-педагогической помощи.

Воспитание – важнейшая функция любого общества, процесс социальный, складывающийся из целенаправленного влияния на поведение и деятельность человека всех воспитательных институтов общества, воздействия среды (как необходимого условия становления и развития личности) и активности самой личности как субъекта этого процесса.

По своей сути *социальное воспитание* – это целенаправленная воспитательная деятельность, связанная с жизнедеятельностью людей в обществе. Социальное воспитание можно рассматривать как процесс относительно социально контролируемой социализации, осуществляемый в специально созданных воспитательных организациях, который помогает развить возможности человека, включая его способности, знания, образцы поведения, ценности, отношения, позитивно ценные для общества, в котором он живет [24].

Иными словами, социальное воспитание представляет собой взращивание человека в процессе планомерного создания условий для целенаправленного позитивного развития и духовно-ценностной ориентации. Эти условия создаются в ходе взаимодействия индивидуальных и групповых (коллективов) субъектов в трех взаимосвязанных и в то же время относительно автономных по содержанию, формам, способам и стилю взаимодействия процессах: организации социального опыта детей, подростков, юношей, их образования и индивидуальной помощи им.

Основной *целью социального воспитания* является содействие развитию человека как личности, реализации его способностей и возможностей в обществе.

Существует несколько концептуальных подходов, неоднозначно трактующих процесс социального воспитания. В них отражаются различные педагогические позиции, которые являются исходными в построении современных социально-воспитательных концепций и программ.

– Воспитание как своеобразное *принуждение* ребенка к выполнению определенных норм и форм поведения, как бы исключающее процесс личностного развития.

Репозиторий БГПУ

– Воспитание как *руководство*, осуществляемое опытными взрослыми; происходит овладение общественным опытом и приобщение ребенка к ценностям в области морали и культуры.

– Воспитание как *управление и надзор* (И.Ф. Гербарт).

– Воспитание как *создание условий для развития и роста* (Ж.-Ж. Руссо).

– Воспитание как *помощь в жизни* (И.Г. Песталоцци).

– Воспитание как *приспособление к заданным нормам*, воспитание как формирование поведения (бихевиоризм).

– Воспитание детей как *«самовоспитание взрослых»* (Л.Н. Толстой), отрицающее воспитание как деятельность взрослого, называя его «деспотизмом» по отношению к детям.

– Воспитание, *побуждающее к самовоспитанию личности* (К.Д. Ушинский, П.Ф. Редкин, Л.С. Выготский, П.Ф. Каптерев, В.А. Сухомлинский и др.).

– Воспитание как *социализация личности*, т.е. развитие личности под влиянием социальных факторов, которые являются определяющими в формировании социальных навыков.

В условиях кардинальных социальных перемен изменяются все основные элементы функционирования человеческого сообщества как на уровне общецивилизационных процессов (феномен глобализации), так и на уровне конкретного человека (личная и социальная жизнедеятельность). В современном белорусском обществе, находящемся в состоянии смены общественных формаций, утверждаются следующие тенденции: расширение круга социальных институтов воспитания; повышение внимания к социальной среде как фактору влияния на учащегося; более широкое использование в практике средового подхода к построению воспитательных систем и пространств учреждений образования; увеличение количества специалистов социально-педагогической и психологической службы в учреждениях образования и т.д. Эти и другие обстоятельства являются отражением утверждения социально-педагогической концепции социального воспитания.

Базовыми идеями развития воспитания в рамках социально-педагогической концепции являются: социально-педагогическая солидарность, социальное партнерство; межведомственное взаимодействие, проектирование и построение педагогически целесообразных отношений в социуме и др., которые специфически проявляются в функционировании современных учреждений образования. Главная *идея* общей социально-педагогической стратегии воспитания заключается в гармонизации взаимодействия воспитанника с социальной средой [36].

Данная концепция социального воспитания учитывает личностные и средовые факторы воспитания; предусматривает позитивное использование всего потенциала воспитательной деятельности и воспитательной ра-

Репозиторий БрГУ

боты в учреждении общего среднего образования применительно к конкретному социуму; объединяет в себе педагогические кадры всех категорий с привлечением сотрудников других социальных непедагогических институтов; соединяет ценности личности и общества на основе их взаимопроникновения и гармонизации; предусматривает воспитательное влияние не только на учащегося, но и на совокупность его отношений, на его социум; переводит воспитание личности в ее самовоспитание в соответствии с динамично меняющейся социальной средой; органично включает в себя все виды сопровождения воспитанника на пути его развития и поддержки в процессе повседневного решения своих жизненных проблем.

Суть социально-педагогической концепции воспитания заключается в комплексировании воспитательных воздействий на человека и среду его обитания; в придании этим воздействиям непротиворечивого характера и позитивной направленности; в создании необходимых условий, обеспечивающих гуманистическое содержание процесса развития личности учащегося и совершенствования в этом направлении социальной среды.

Рассматриваемая концепция социального воспитания реализуется в следующих стратегиях воспитания.

Стратегия социального развития личности. Ребенок в процессе своей жизнедеятельности развивается не только физически, психически и т.д., но и социально; причем все виды его развития проявляются в его социальном взаимодействии, во взаимодействии с социумом в узком смысле слова, а в широком – с обществом в целом.

Стратегия формирования педагогически целесообразной социальной среды обитания ребенка, гармоничных социальных взаимоотношений в ней. Ребенок живет не только в рамках воспитательного пространства. Он включен в социум, в котором проявляют себя не только управляемые факторы, но и неуправляемые, стихийно и хаотично действующие на его личность.

Стратегия социально-педагогического сопровождения личности. Социально-педагогическое сопровождение взрослым ребенка представляет собой циклическое непосредственное и опосредованное воздействие друг на друга в условиях социума с целью гармонизации отношений индивидов, участвующих во взаимодействии с этим социумом в определенном пространстве и во времени.

Осуществляемое в процессе взаимодействия социальное воспитание создает более или менее благоприятные условия и возможности для овладения человеком позитивными социальными, духовными и эмоциональными ценностями, а также для его самопознания, самоопределения, самореализации, а в целом – для приобретения опыта адаптации и обособления в обществе.

Репозиторий БРГУ

Социально-педагогическое взаимодействие является структурной единицей социального воспитания, в котором развивается *диалогово-деятельностная стратегия воспитания*, основанная на гуманистической теории К. Роджерса. Согласно этой теории, воспитание есть взаимодействие, сотрудничество воспитателя и воспитанника. Оно осуществляется на основе взаимодействия, сотрудничества, диалогового обмена мыслями, ценностями, эмоциями, действиями, а также на основе взаимного доверия. Воспитание рассматривается как совместное достижение общих целей и отражает субъект-субъектный подход.

Субъект-субъектное взаимодействие – это особые отношения, при которых педагог и его воспитанник воспринимают друг друга в качестве равноправных партнеров общения [4]. Такое равноправное восприятие вовсе не означает схожести и одинаковости их мнений. Напротив, равноправность позволяет каждому из них иметь свое, отличное от противоположной стороны мнение, а также право как у педагога, так и у его воспитанника на отстаивание и защиту этого мнения в их диалоге. Благодаря этому у каждого из них появляется возможность для раскрытия и трансляции своего индивидуального «Я» партнеру по общению.

Очевидно, условием организации социально-педагогического взаимодействия является способность воспринимать партнера в качестве субъекта, как личность, обладающую определенным жизненным опытом, сумевшую создать собственную систему ценностей, имеющую право на свою точку зрения. Даже если жизненный опыт личности учащегося в несколько раз меньше, чем у педагога, а система его ценностей не совпадает с подобной системой педагога.

Такое восприятие несовершеннолетнего в качестве субъекта, способность слышать, видеть и понимать его требуют от социального педагога определенной позиции, а также некоторых духовных усилий и профессиональных умений. Это особенно характерно для гуманистической педагогики.

Как известно, в учреждениях образования в последнее время акцент смещается на создание педагогических условий для развития творческого потенциала каждого воспитанника. Поэтому характер образовательного процесса изменяется в сторону ориентации на особенности личности учащегося, максимальный учет его индивидуальных возможностей, способностей, интересов, социальной среды развития и жизнедеятельности.

Основу взаимодействия в социальной педагогике, по мнению А.В. Мудрика, составляет личностный подход, который является базовой ценностной ориентацией педагога, определяющий как ведущую ориентацию на развитие личности воспитанника, а также стратегию его взаимодействия с личностью и коллективом в воспитательном процессе на основе субъект-субъектных отношений [36].

Репозиторий БГПУ

Социально-педагогическое взаимодействие рассматривается как процесс с целью решения социально-воспитательных проблем несовершеннолетнего. Оно направлено на удовлетворение потребностей как общества, так и самой личности в ее развитии и саморазвитии. Социально-педагогический процесс реализует цели образования в условиях социально-педагогических систем, в которых организовано взаимодействие педагогов и воспитанников. Он является главной структурной единицей образования и контролирует систему социально-педагогического взаимодействия педагогов и воспитанников.

2. Функции, стратегии и механизмы социально-педагогического взаимодействия

Функции социально-педагогического взаимодействия: посредничество; сотрудничество; партнерство; согласованность.

В социально-образовательной сфере специалистами-посредниками выступают педагоги социальные, характер профессиональной деятельности которых предполагает организацию социально-педагогической поддержки и сопровождения личности ребенка в индивидуальном развитии и социальной адаптации. В должностных обязанностях педагога социального указывается, что он «выступает посредником между личностью обучающегося и учреждением образования, семьей, средой, специалистами различных социальных служб, ведомств и административных органов; он влияет на создание воспитывающих, гуманных отношений в социуме, сфере семьи, семейно-соседском окружении, по месту жительства». Посредническая деятельность педагога социального рассматривается как вид профессиональной социально-педагогической деятельности, которая, с одной стороны, способствует урегулированию конфликтов и споров детей в микросоциуме посредством организации переговоров, а с другой, – обеспечивает взаимосвязь ребенка с системой государственных, коммерческих и общественных организаций, оказывающих социальные услуги.

Сотрудничество предусматривает три обязательных компонента: четкое осознание единства целей; четкое разграничение функций сотрудничающих сторон; взаимная помощь в реализации задач, способствующих достижению поставленной цели, а главное – взаимное делегирование полномочий.

В статье «Понятие ”социальное партнерство”»: содержательный аспект» Т.Г. Деревягина исследует проблему партнерства во взаимодействии, под которым понимает объединение социальных групп, имеющих разные интересы для решения общих проблем. С точки зрения ученого, партнерство содействует установлению новых связей, снижает напряженность в обществе, создает более благоприятные условия для взаимодействия, выгодное каждому из его участников и обществу в целом.

Репозиторий БрГУ

И.С. Кон исследует проблему согласованности во взаимодействии и рассматривает ее как объединение социальных групп для единой цели. Основой согласованности являются параметры и нормы, реализация которых меняет ситуацию или оптимизирует ее. Согласование всегда привносит изменения в связи между составляющими системы. Реализацию данной функции мы можем наблюдать при объединении общих усилий семьи и учреждения общего среднего образования с единой целью воспитания и обучения детей [22].

В науке выделяют две стратегии: кооперацию и конкуренцию.

Кооперация, или кооперативное взаимодействие, предполагает посильный вклад каждого его участника в решение общей задачи. Средством объединения людей здесь являются возникающие в ходе совместной деятельности отношения. Важным показателем «тесноты» кооперативного взаимодействия является степень включенности в него всех участников процесса, которая определяется величиной произведенных ими вкладов.

Что касается другой стратегии взаимодействия – *конкуренции*, то ее сущностной характеристикой является борьба за приоритет, которая в наиболее яркой форме проявляется в конфликте.

Представление о том, что всякий конфликт обязательно имеет негативное значение, сегодня опровергается в ряде специальных исследований. Так, в фундаментальной работе американского ученого психолога М. Дойча «Разрешение конфликта. (Конструктивные и деструктивные процессы)» называются две его разновидности: деструктивный и продуктивный. *Деструктивный конфликт* ведет к рассогласованию взаимодействия, к его расшатыванию. Деструктивный конфликт часто не зависит от причины, его породившей, и потому приводит к переходу «на личности», порождая стрессы. *Продуктивный конфликт* чаще возникает в том случае, когда столкновение порождено не несовместимостью личностей, а различием точек зрения на какую-либо проблему, на способы ее раз решения. В этом случае конфликт способствует более всестороннему анализу проблемы и обоснованию мотивации действий партнера, защищающего свою точку зрения, которая становится более «легитимной». Сам факт другой аргументации, признания ее законности способствует развитию элементов кооперативного взаимодействия внутри конфликта и тем самым открывает возможности его регулирования и разрешения, а значит, и нахождения оптимального решения дискутируемой проблемы.

С точки зрения социально-педагогического взаимодействия, эти стратегии взаимодействия могут быть названы *личностно-развивающей и личностно-тормозящей.*

Применение этих стратегий на протяжении длительного времени может привести или к развитию субъектных характеристик личности, или к

Репозиторий БГПУ

деформациям личности. Данные стратегии могут вызвать большую группу непрогнозируемых положительных и отрицательных феноменов: высокую самооценку, доверие, референтность и др., а также агрессию, конфликты, фрустрацию, стрессы и др.

Педагоги, применяющие личностно-развивающие стратегии, имеют в своем арсенале адекватную или даже завышенную оценку учащихся в учебе и поведении, способы их включения в решение творческих задач, использования каждого ребенка как образца для подражания в каком-нибудь виде деятельности, установления эмоционального контакта в отношениях, одобрения, располагающего к сотрудничеству, и т.д.

Педагоги, применяющие личностно-тормозящие стратегии, напротив, в большинстве случаев опираются на контролируемые, опекающие и угрожающие средства, стремятся снизить самооценку учащихся, увеличить дистанцию и утвердить статусно-ролевые позиции.

Для личностно-развивающего педагогического взаимодействия характерны специфические способы общения, основанные на понимании, признании и принятии ребенка как личности, умении встать на его место, идентифицироваться с ним, учесть его эмоциональное состояние и самочувствие, соблюсти его интересы и перспективы развития. При таком общении основными тактиками педагога становятся сотрудничество и партнерство, дающие возможность учащемуся проявить активность, творчество, самостоятельность, изобретательность, затейливость.

С помощью такого общения педагог имеет возможность установить контакт с детьми, при котором будет учтен принцип дистанции (создание комфортной дистанции), определены позиции педагога и детей, создано общее психологическое пространство общения, предусматривающее в равной мере и контакт, и свободу одновременно.

Личностно-развивающая стратегия социально-педагогического взаимодействия характеризуется следующими особенностями:

– отношение к учащемуся как к субъекту собственного развития;

– ориентация на развитие и саморазвитие его личности;

– создание условий для самореализации и самоопределения личности;

– установление субъект-субъектных отношений [4].

Педагог, ориентированный на личностно-развивающую стратегию, строит педагогическое взаимодействие с воспитанниками на основе понимания, принятия, признания.

Понимание означает умение видеть воспитанника «изнутри», стремление взглянуть на мир одновременно с двух точек зрения: своей собственной и ребенка.

Принятие предполагает безусловное положительное отношение к воспитаннику, уважение его индивидуальности независимо от того, радует

Репозиторий БГПУ

он взрослого в данный момент или нет. Таким отношением взрослый признает и утверждает уникальность воспитанника, видит и развивает в нем личность; только идя «от ребенка», можно разглядеть заложенный в нем потенциал развития, своеобразие и непохожесть, которые присущи подлинной личности.

Признание – это безоговорочное утверждение права воспитанника быть личностью, самостоятельно решать те или иные проблемы, по существу, это право быть взрослым.

Часто встречаются педагоги, которые в своей деятельности опираются на вторую стратегию педагогического взаимодействия. Преобладание педагогов с личностно-тормозящей стратегией взаимодействия приводит к деформации функций образовательных учреждений как институтов социализации.

Социально-педагогическое взаимодействие имеет две стороны: функционально-ролевую и личностную. Другими словами, педагог социальный и его воспитанники воспринимают в процессе взаимодействия, с одной стороны, функции и роли друг друга, а с другой, – индивидуальные, личностные качества.

Функционально-ролевая сторона социально-педагогического взаимодействия направлена главным образом на преобразование когнитивной сферы учащихся. Критерием успешной деятельности педагога в этом случае служит соответствие достижений учащихся заданным социальным эталонам. Педагоги с ориентацией на этот тип взаимодействия как бы подгоняют внешнее поведение под определенные стандарты.

Личностная сторона социально-педагогического взаимодействия в большей степени затрагивает мотивационно-смысловую сферу учащегося. Научное знание, содержание образования в этом случае выступает средством преобразования этой сферы.

Оптимальным вариантом для социально-педагогического процесса является установка педагога на функционально-ролевое и личностное взаимодействие, когда его личностные особенности проступают через ролевое поведение. Подобное сочетание обеспечивает передачу не только общесоциального, но и личного опыта педагога. В этом случае педагог социальный, взаимодействуя с учащимся, передает свою индивидуальность, реализуя потребность и способность быть личностью и формируя соответствующую потребность и способность у учащегося.

Социально-педагогическое взаимодействие характеризуется двумя взаимообусловленными механизмами: педагогическое воздействие и ответная реакция воспитанника.

Воздействия могут быть прямые и косвенные, различаться по направленности, содержанию и формам предъявления, по наличию или отсут-

Репозиторий БрГУ

ствию цели, характеру обратной связи (управляемые, неуправляемые) и т.п. Столь же многообразны и ответные реакции воспитанников: активное восприятие, переработка информации, игнорирование или противодействие, эмоциональное переживание или безразличие, действия, поступки, деятельность и т.п.

Социально-педагогическое взаимодействие в отличие от любого другого взаимодействия представляет собой преднамеренный контакт (длительный или временный) педагога социального и воспитанников, следствием которого являются взаимные изменения в их поведении, деятельности и отношениях.

Под *прямым воздействием* понимается непосредственное обращение к участнику взаимодействия (учащийся, родитель, заинтересованное лицо), предъявление ему определенных требований или предложений. Однако постоянное вмешательство в мир ребенка может создавать конфликтные ситуации, осложняя взаимоотношения педагога и учащегося. Поэтому в большинстве случаев более эффективным является косвенное воздействие, суть которого заключается в том, что педагог социальный направляет свои усилия не на ребенка, а на его окружение (одноклассников и друзей). Изменяя обстоятельства жизни несовершеннолетнего, педагог изменяет в нужном направлении и его самого.

При организации взаимодействия в профессиональной деятельности педагога социального оправдывает себя прием воздействия *через референтное лицо*. У каждого несовершеннолетнего есть люди (одноклассники, друзья, педагоги, другие взрослые), с мнением которых он считается, чью позицию он принимает. Это и есть референтные для него лица, через которых педагог организовывает воздействие, делая их своими союзниками.

Механизмами преднамеренного влияния являются убеждение и внушение. *Убеждение* выступает как метод формирования осознанных потребностей, побуждающих личность действовать в соответствии с принятыми в обществе и культивируемыми в данной социальной группе ценностями и нормами жизнедеятельности. Это система логических доказательств, требующая осознанного отношения к ней того, кто ее воспринимает.

Внушение, наоборот, основано на некритическом восприятии и предполагает неспособность внушаемого сознательно контролировать поток поступающей информации. Необходимым условием внушающего воздействия является авторитет педагога, доверие к его информации, отсутствие сопротивления его влиянию. Поэтому установки, мнения и требования педагога социального могут стать активными средствами оказания значительного влияния на восприятие и понимание несовершеннолетними той или иной информации.

Репозиторий БГПУ

Особенностью внушения является его направленность не на логику и разум личности, не на ее готовность мыслить и рассуждать, а на получение распоряжений, инструкций к действию. Внушенная авторитетным педагогом установка может стать основой оценки, которую учащиеся будут давать друг другу.

С внушением тесно связано подражание. *Подражание* – это повторение и воспроизведение действий, поступков, намерений, мыслей и чувств. Важно, чтобы ребенок, подражая, осознавал, что его действия и мысли производны от действий и мыслей педагога. Подражание – это не абсолютное повторение, не простое копирование. Образцы и эталоны педагога вступают в сложные связи с особенностями личности учащегося.

Следует обратить внимание на то, что категория педагогического взаимодействия учитывает личностные характеристики взаимодействующих субъектов и обеспечивает как освоение социальных навыков, так и взаимное преобразование на принципах доверия и творчества, паритетности и сотрудничества.

3. Ценностное содержание социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания

Взаимодействие индивидуальных субъектов социального воспитания – это взаимодействие воспитателей с воспитанниками, а также взаимодействие в системах «педагог – педагог», «учащийся – учащийся», «педагог – родитель».

Взаимодействие субъектов социального воспитания различается по тем задачам, которые они решают, вступая во взаимодействие, и целям, достижение которых необходимо для решения задач.

По мнению М. Вебера, взаимодействие возникает тогда, когда люди сталкиваются с необходимостью или у них возникает желание вместе что-то сделать, решить, обсудить, узнать, помочь друг другу [10].

Содержательной основой социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания выступают ценности. (Ценность – значимость для людей тех или иных материальных, духовных или природных объектов, явлений).

Наиболее общие ценности взаимодействия всех субъектов социального воспитания определяются культурой и социально-политической системой общества, а также государственной политикой в сфере социального воспитания. Нормы и ценности взаимодействия социальных субъектов между собой и, опосредованно, с групповыми и индивидуальными субъектами определяются нормативными актами (законами, приказами, инструкциями и т.д.) и программными документами (концепциями воспитания, учебными планами, методическими разработками и т.д.). Они задают нор-

Репозиторий БрГУ

мы, в соответствии с которыми строятся субординационные и координационные связи и отношения между субъектами социального воспитания.

Нормы и ценности взаимодействия индивидуальных и групповых субъектов социального воспитания в общем виде определяются обществом и государством, зависят и от других обстоятельств. Во взаимодействии индивидуальных и групповых субъектов происходит обмен информацией, типами и способами жизнедеятельности, ценностями, нормами, социальными установками, отбор и усвоение которых:

1) имеет во многом добровольный и избирательный характер;

2) зависит от поля интеллектуально-морального напряжения коллектива и социально-психологического климата воспитательной организации, в которой происходит взаимодействие индивидуальных и групповых субъектов.

Взаимодействие индивидуальных и групповых субъектов социального воспитания в значительной степени социально дифференцировано, индивидуализировано и вариативно. Конкретные участники взаимодействия, являясь членами определенных этнических, социальных и социально-психологических групп, более или менее осознанно и целенаправленно реализуют во взаимодействии друг с другом тот тип социального поведения, который одобряется в этих группах и не всегда совпадает с общими нормами и ценностями, имеет свою специфику. Например, в различных социально-профессиональных группах или воспитательных организациях могут наблюдаться существенные различия в ценностной основе взаимодействия (например воспитателей и воспитуемых: демократические ценности в одних, авторитарные – в других).

Репозиторий БрГУ

Тема 3. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия

1. Общение как форма социальной коммуникации и средство организации деятельности

Гуманистическая технология социально-педагогического взаимодействия признает общение важнейшим условием и средством развития личности несовершеннолетнего.

Общение изучается общей и социальной педагогикой, психологией, философией, социологией и другими науками. В современной науке наиболее распространенным и разработанным является подход к общению как одному из видов деятельности. Некоторые исследователи подчеркивают специфичность общения как формы обеспечения других видов деятельности, рассматривают его как особую деятельность.

Характеристикой общения как деятельности является то, что через него человек формирует свои отношения с другими людьми. Общение – это не просто ряд последовательных действий (деятельности) общающихся субъектов. Любой акт непосредственного общения – это воздействие человека на человека, а именно их взаимодействие.

Р.С. Немов рассматривает общение как специфическую форму взаимодействия человека с другими людьми, в ходе которого осуществляется обоюдный обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями, установками. В общении конкретный индивид овладевает «фондом духовного богатства», созданным другими людьми, благодаря чему преодолевается ограниченность его индивидуального опыта; вместе с тем через общение он вносит в этот «фонд» то, что создал сам. Именно этим определяется значение общения в жизни человека [39].

Общение – это субъект-субъектное взаимодействие и, по мнению М.С. Кагана, является таковым лишь до тех пор, пока субъект сохраняет свою субъективность во взаимоотношениях с другими субъектами, а этот последний ориентируется на своего партнера именно как на партнера по совместной деятельности, т.е. как на субъект, а не как на объект. Этим общение как специфический вид человеческой деятельности отличается от различного рода действий и операций, производимых субъектом с объектом, а также от коммуникации, где информация передается от отправителя к получателю [18].

Краткий психологический словарь трактует *общение* как сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами.

Потребность в общении состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей. А через них и с их помощью – к самопознанию и самореализации.

Общение рассматривается как форма деятельности, осуществляемая между людьми и приводящая или не приводящая к возникновению психического *контакта*, который обеспечивает в процессе коммуникации взаимный обмен эмоциями и характеризует общение как двустороннюю деятельность, взаимную связь людей.

К структуре общения можно подойти по-разному. Будет целесообразно охарактеризовать структуру путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: *коммуникативной* (обмен информацией между людь-

Репозиторий БрГУ

ми), *интерактивной* (организация взаимодействия между индивидами, т.е. обмен не только знаниями и идеями, но и действиями) и *перцептивной* (процесс восприятия друг друга партнерами и установление на этой основе взаимопонимания).

В общении можно выделить ряд аспектов: содержание, цель и средства. Рассмотрим их подробнее.

Содержание общения – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоционально-психологическом) и внешнем (физическом) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде.

Цель общения – то, ради чего человек вступает в акт общения. У животных цели общения не выходят за рамки актуальных для них биологических потребностей. У человека же они могут быть весьма разнообразными и являть собой средства удовлетворения социальных, культурных, творческих, познавательных, эстетических и многих других потребностей.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного человека к другому с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Таким образом, *общение* – многогранный процесс, выступающий как:
– взаимодействие людей;
– вид самостоятельной человеческой деятельности;
– атрибут других видов человеческой деятельности;
– информационный процесс;
– отношение людей друг к другу;
– взаимовлияние людей;
– взаимное переживание;
– взаимное понимание.

2. Уровни общения

Поскольку в социально-педагогическом взаимодействии значимы степень личностной вовлеченности и способы организации социального поведения людей, условно можно выделить 3 уровня общения: социально-ролевой, деловой и интимно-личностный.

На социально-ролевом (ритуальном) уровне общения реализуются нормы и требования, принятые в данной социальной среде и ее социальных институтах. Целью общения на данном уровне является выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знания норм социальной среды, подтверждение себя, своего статуса; общение, как правило, носит анонимный характер, независимо от того, происходит оно между незнакомы-

Репозиторий БГПУ

ми, знакомыми или близкими людьми. Контакты ограничиваются ситуативной необходимостью: на улице, в транспорте, в магазине, на приеме в официальном учреждении. Основной принцип взаимоотношений на этом уровне – знание и реализация норм и требований социальной среды участниками взаимодействия.

Деловой (манипулятивный) уровень общения предполагает реализацию межличностных взаимодействий в интересах эффективности совместной деятельности. На деловом уровне людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений – рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества. Партнеры при этом оцениваются не как уникальные, неповторимые личности, а с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи, т.е. оцениваются их функциональные качества. Соответственно, общение является психологически отстраненным – доминирует «Я – Вы» контакт.

Интимно-личностный уровень характеризуется особой психологической близостью, сопереживанием, проникновением во внутренний мир других людей, прежде всего близких. Его цель – удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании. Для общения на этом уровне характерны психологическая близость, эмпатия, доверительность; доминирует «Я – Ты» контакт.

3. Сущность и функции общения в социально-педагогической деятельности

Социально-педагогическая деятельность, как отмечают педагоги и психологи, по своей сути является деятельностью совместной, более того, «это деятельность, которая строится по законам общения» (А.В. Мудрик). Общение – основа, неотъемлемый элемент труда педагога, воспитателя.

Профессиональная деятельность педагога социального связана с человеком в среде и нацелена на решение его проблем. Педагог социальный в учреждении образования – это специалист-профессионал, который призван обеспечивать взаимодействие семьи, учреждения образования, различных социальных институтов в воспитании несовершеннолетнего, помогать ребенку адаптироваться в сложных условиях современного социума. Это сотрудник системы образования, который создает условия для саморазвития учащихся, организуя деятельность педагогов и родителей на основе принципов гуманизма, с учетом исторических и культурных традиций. Основным назначением педагога социального является, с точки зрения Ю.В. Васильковой, Т.А. Васильковой, социальная защита ребенка, умение организовать его образование, реабилитацию и адаптацию в обществе [9].

Репозиторий БГПУ

Структура деятельности педагога социального как специалиста социально-педагогической и психологической службы учреждения образования органично включает в себя коммуникативный аспект, в широком смысле слова она может рассматриваться как особая субъект-субъектная коммуникация, в которой происходит обмен мыслями, чувствами, поступками. По сути дела именно в процессе общения может произойти раскрытие, «обнажение» внутреннего мира и несовершеннолетнего (родителя, коллеги), и педагога социального, глубокое понимание проблемы клиента. Общение выступает важным средством распознавания проблемы. Сам же процесс общения рассматривается как одно из необходимых средств решения проблемы в ее полном объеме: действия общения несут ребенку информацию о потребности педагога оказать квалифицированную помощь. Посредством общения несовершеннолетний усиливает себя, «выращивает» в себе те жизненные силы, которые позволяют ему справляться с обстоятельствами, т.е. становиться внутренне защищенным. Общение, проникая в деятельность, обогащает субъектов, участвующих в ней. Это в конечном итоге и выступает необходимым результатом коммуникативного контакта.

Поле взаимодействия (общения) педагога социального достаточно широко, так как он должен вступать в контакты с детьми и подростками с целью их воспитания и решения личностных проблем, а также в деловые контакты с большой группой лиц, от которых зависит жизнь ребенка (родители, опекуны) и которые обеспечивают его защиту в разных сферах его жизнедеятельности (педагоги, психологи, юристы, медицинские работники и др.).

Общение – процесс полифункциональный. Функции общения многообразны и многоплановы.

К функциям общения, с точки зрения социальной психологии, относят:

– обеспечение психологического комфорта;

– удовлетворение потребности в общении;

– функцию самоутверждения;

– информационно-коммуникативную функцию, которая служит для передачи и приема информации с помощью различных вербальных и невербальных средств общения;

– регуляционно-коммуникативную, которая заключается в регулировании поведения партнеров по общению через общий стиль деятельности, совместимость людей, синхронность их действий и т.д.;

– аффективно-коммуникативную, которая выражается в отношениях между субъектами общения, затрагивает их эмоциональную сферу. В процессе общения происходит обмен эмоциями [6].

По другой классификации (с точки зрения педагогики) говорят об:

– трансляционной функции (передача знаний, умений, навыков, оценочных критериев);

Репозиторий БГПУ

– контактной функции (установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи в виде постоянной взаимоориентированности);

– побудительной функции (стимуляция активности партнера по общению, направление его на выполнение тех или иных действий);

– координационной функции (согласование совместных действий);

– функции понимания (не только адекватное восприятие содержания вербального сообщения, но и чувственное понимание партнерами друг друга (своих намерений, переживаний, отношений));

– функции установления отношений (осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид);

– манипулятивной (оказание влияния, нацеленного на изменение установок, мнений, решений, намерений партнера по общению).

Помимо перечисленных функций общения, с точки зрения социальной педагогики, выделяются функции:

– социального контроля (регламентация поведения и деятельности);

– функция социализации (формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами) [36].

Следует подчеркнуть, что реализация обозначенных функций общения во многом определяется нравственно-этическими установками педагога – такими как гуманизм, оптимистический подход к личности, признание ее самобытности.

4. Виды общения

В современной науке выделяются несколько классификаций общения как формы социальной коммуникации.

По целям организации общение подразделяется на:

– биологическое, которое связано с удовлетворением основных органических потребностей и необходимо для поддержания, сохранения и развития организма;

– социальное, направленное на расширение и укрепление межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

По содержанию общение может быть:

– материальным – обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей людей;

– когнитивным – передача информации, расширяющей кругозор, совершенствующей и развивающей способности человека;

Репозиторий БГПУ

– кондиционным – обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние;

– деятельностным – обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

– мотивационным – передача друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

Виды общения *по опосредованности*:

1) непосредственное общение происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;

2) опосредствованное общение связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, след на земле и т.д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т.п.);

3) прямое общение строится на основе личных контактов и непосредственного восприятия друг другом общающихся людей в самом акте общения (например телесные контакты, беседы людей друг с другом и т.д.);

4) косвенное общение происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например переговоры между конфликтующими сторонами на групповом, семейном уровнях).

Виды общения *по средствам реализации*:

1) вербальное общение осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, однако не может полностью его заменить;

2) невербальное общение происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). Невербальные формы и средства общения позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Важнейшей невербальной составляющей процесса общения является умение слушать.

5. Особенности общения в разные возрастные периоды детства

Согласно определению понятия, «общение» – это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, это взаимодействие людей, направленное на согласование и объединение усилий с целью достижения общего результата.

Репозиторий БГУ

Общение, как уже отмечалось выше, играет очень важную роль в развитии личности человека, в его становлении как полноценного члена общества. Весь культурно-исторический опыт передается и усваивается через общение.

Общение на каждом возрастном этапе имеет свои отличительные особенности: качество, цель, потребность в общении – все эти показатели меняются на протяжении жизни человека [39].

С началом учебной деятельности у ребенка меняется характер мышления, его память и внимание, он приобретает в обществе новое положение: теперь это человек, занятый важной работой, которая оценивается обществом. В этой связи он начинает по-другому воспринимать себя и других, меняется и роль общения в жизни ребенка. Придя в школу, он осваивает новые, общественно направленные по содержанию правила поведения, впервые встречается с новым способом взаимодействия со взрослым человеком – педагогом, постигая опять же новую для него систему деловых отношений.

Младший школьник – человек, активно овладевающий навыками общения, он открывает для себя разные стили коммуникации, учится отстаивать свою позицию, свою автономность и свое мнение в реальных отношениях. С началом учебной деятельности общение ребенка становится более целенаправленным благодаря постоянному и активному воздействию, с одной стороны, педагога, с другой, одноклассников. Особенности общения младших школьников состоят в том, что для них реально существуют только две сферы социальных отношений: «ребенок – взрослый» и «ребенок – дети», которые взаимодействуют между собой через иерархические связи. Как уже говорилось ранее, в такой сфере, как «ребенок – взрослый», появляются новые отношения – «ребенок – педагог», которые охватывают все стороны жизнедеятельности детей, а также ситуации разрешения конфликтов со сверстниками или старшими. Причем именно педагог становится для младшего школьника фигурой, которая определяет его психологическое состояние в классе (придает дополнительную уверенность), а также обеспечивает успех в общении с товарищами.

В этот период происходит активное установление дружеских контактов. По степени эмоциональной вовлеченности выделяются товарищеское и приятельское общение. Товарищеское общение протекает главным образом в классном коллективе и реализуется чаще всего в общении со сверстниками своего пола. Оно свойственно почти всем младшим школьникам. Приятельское общение протекает как в организованной жизнедеятельности класса, так и вне ее и реализуется преимущественно в процессе игр. В целом общение между мальчиками и девочками младшего школьного воз-

Репозиторий БГПУ

раста неинтенсивно. Типичным в общении для младших школьников является информационный диалог.

В круг общения младших школьников могут входить ребята более младшего возраста. Содержание общения в этом случае определяется совместными играми и общими увлечениями. В общении со старшими ребятами младшие школьники обычно выступают в роли подчиненных. Содержание общения в таком случае определяется интересами старших детей и нередко асоциально.

В среднем школьном, или подростковом, возрасте общение приобретает несколько другой характер и особенности. Общение со сверстниками становится одной из центральных потребностей подростка. Она приобретает новое качество – и по содержанию, и по формам выражения, и по роли, которую она начинает играть во внутренней жизни подростка – в его переживаниях и мыслях. В 12 – 13 лет наиболее значимо групповое общение, общение в компании ровесников, «пик» которого приходится на 13 – 14 лет.

Принадлежность к группе играет существенную роль в самоопределении подростка и в определении его статуса в глазах ровесников. Группа создает особое чувство – чувство «Мы». Деление на «Мы» и «Они» (взрослые или ровесники, но члены другой группы) имеет для подростка очень большое значение. Это одно из проявлений типичной подростковой реакции – реакции группирования со сверстниками. «Будь таким, как все, и тебя не отвергнут» – формула успеха общения подростка со сверстниками.

С развитием группового общения связана одна из наиболее сложных проблем подросткового возраста – проблема отверженности, а в наиболее крайних формах – случаи, когда подросток становится объектом издевательства, насмешек, физической агрессии со стороны группы сверстников.

Особую роль в общении со сверстниками, прежде всего противоположного пола, играет «телефонное» общение. Общение по телефону часто смягчает многие проблемы, обеспечивает подростку определенную защиту: дает возможность не думать о том, как он выглядит, куда девать руки – сфера самоконтроля резко сужается – он может сосредоточиться на том, что и как он говорит.

Д.И. Фельдштейн в научной работе «Закономерности развития деятельности как основа развития личности» (1989) выделяет три формы общения подростков: интимно-личную, стихийно-групповую, социально-ориентированную.

Интимно-личностное общение – взаимодействие, основанное наличных симпатиях, – «Я» и «Ты». Содержанием такого общения выступает соучастие собеседников в проблемах друг друга. Оно возникает при условии общности ценностей партнеров, а соучастие обеспечивается понима-

Репозиторий БГПУ

нием мыслей, чувств и намерений друг друга, симпатией. Высшими формами интимно-личностного общения являются дружба и любовь.

Стихийно-групповое общение – взаимодействие, основанное на случайных контактах – «Я» и «Они». Стихийно-групповой характер общения подростков доминирует в том случае, если неорганизована их общественно-полезная деятельность. Такой вид общения приводит к появлению разного рода подростковых компаний, неформальных групп. В процессе стихийно-группового общения устойчивый характер могут приобрести агрессивность, жестокость, повышенная тревожность, замкнутость и т.д.

Социально-ориентированное общение – взаимодействие, основанное на совместном выполнении общественно-важных дел, – «Я» и «Общество». Социально-ориентированное общение обслуживает общественные потребности людей и является фактором, способствующим развитию форм общественной жизни групп, коллективов, организаций и т.д.

В отрочестве общение с родителями, педагогами и другими взрослыми начинает складываться под влиянием возникающего чувства взрослости. Однако подросток испытывает потребность в поддержке. Особо благоприятной является ситуация, когда взрослый выступает в качестве друга. В этом случае он может значительно облегчить подростку поиск его места в системе новых складывающихся взаимодействий, лучше познать себя. Совместная деятельность, общее времяпрепровождение помогают подростку по-новому узнать сотрудничающих с ним взрослых. В результате создаются более глубокие эмоциональные и духовные контакты, поддерживающие подростка в жизни.

Старший школьный (юношеский) возраст (15 – 17 лет) – это возраст формирования собственных взглядов и отношений, поисков самоопределения. Именно в этом выражается степень самостоятельности юношей. Если подростки видят проявление своей самостоятельности в делах и поступках, то старшие школьники наиболее важной сферой проявления самостоятельности считают собственные взгляды, оценки, мнения.

В этом возрасте возникает острая потребность в общении, но не том, которое было на более ранних этапах развития, а в другом, более глубоком, осмысленном. Дети старшего школьного возраста ищут партнеров по общению, которые смогут обеспечить эту глубину, способных придать новые смыслы, высказывать интересные идеи и мысли.

Можно назвать несколько причин, объясняющих возрастающую заинтересованность в расширении сферы контактов. Наиболее явная из них – постоянное физическое и умственное развитие школьника и связанное с этим углубление его интересов. В юности особенно возрастает необходимость, с одной стороны, в новом опыте, а с другой, – в признании, защищенности и

Репозиторий БГПУ

сопереживании. Это определяет рост потребности в общении и способствует решению проблем самосознания, самоопределения, самоутверждения.

Юноши и девушки находятся в постоянном ожидании общения – для них важен каждый новый человек. Общение в юности отличается особой доверительностью, исповедальностью, что накладывает отпечаток интимности, страстности на отношения, связывающие старшеклассников с близкими людьми. В силу этого в ранней юности очень остро переживаются неудачи в общении.

Изучая особенности общения старшеклассников, исследователи обращают особое внимание на разнообразие его функций. Во-первых, общение старшеклассника является очень важным «каналом информации». Во-вторых – это вид деятельности, которая оказывает значительное влияние на развитие личности. И, в-третьих, это вид эмоционального контакта, который способствует развитию эмоциональной сферы и формированию самоуважения, которое так важно в этом возрасте. В связи с этим потребность в понимании не предполагает особой рациональности: понимание должно носить характер эмоционального сочувствия, сопереживания. Естественно, что таким человеком в первую очередь мыслится сверстник, которого мучают те же проблемы и те же переживания.

В этом возрасте, по сравнению с подростковым, возникает и потребность в общении со взрослыми, особенно в ситуации неопределенности, затруднительности самостоятельного решения, т.е. в какой-то проблемной ситуации. Очень важно при этом, как юноша оценивает взрослого (педагога). Наиболее строгой оценке со стороны старшеклассников подвергаются такие качества, как справедливость, способность к пониманию, эмоциональному отклику, а также уровень знаний педагога и качество преподавания учебной дисциплины.

Наряду с потребностью в общении в юношеском возрасте отчетливо проявляется потребность в обособлении. Это может быть обособление сфер общения, а может стремление к уединению. Потребность в уединении выполняет в развитии старшеклассника разнообразные функции. Ее можно рассматривать и как отражение определенной стадии развития личности, и как одно из условий такого развития. Познание прекрасного, осмысление себя и других может быть эффективно лишь в уединении. Фантазии и мечты, в которых проигрываются роли и ситуации, позволяют компенсировать определенные трудности в реальном общении.

Основным принципом общения и психической жизни в целом в юношеском возрасте является выраженный поиск путей к миру через нахождение пути к самому себе.

Репозиторий БрГУ

Тема 4. Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия

1. Содержание социального профессионально-педагогического общения

Как важнейшая составная часть человеческого бытия общение присутствует во всех видах человеческой деятельности. Но в ряде профессий (педагог, врач, юрист, журналист и др.) оно превращается в категорию профессионально значимую, выступает не как обычная форма человеческого взаимодействия, а как категория функциональная.

Педагогическое общение представляет собой специфическую форму делового межличностного общения, имеющую свои характерные особенности, и в то же время подчиняющуюся общим психологическим закономерностям, присущим общению как форме взаимодействия человека с другими людьми, включающей коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты.

Педагогическое общение является основной формой осуществления педагогического процесса. Его продуктивность определяется, прежде всего, целями и ценностями образования и, соответственно, общения, необходимого для его осуществления. При этом указанные цели и ценности должны быть приняты всеми участниками общения как субъектами этого процесса в качестве императива их индивидуального поведения.

Как отмечает А.А. Леонтьев, педагогическое общение – это профессиональное общение педагога с учащимися на уроке или вне его, имеющее определенные педагогические функции и направленное на создание благоприятного психологического климата, оптимизацию деятельности и отношений между педагогом и учащимися внутри школьного коллектива. Иначе: педагогическое общение – многоплановый процесс организации, установления и развития контактов, взаимопонимания и взаимодействия между педагогом и учащимися, порождаемый целями и содержанием их совместной деятельности [27].

Профессионально-педагогическое общение представляет собой взаимодействие педагога со своими коллегами, учащимися и их родителями, с представителями органов управления образованием и общественности, осуществляемое в сфере его профессиональной деятельности, содержанием которого является обмен информацией, познание личности, оказание воспитательного воздействия. Собственно педагогическим общение становится тогда, когда обусловлено целями, заранее специально осмысливается и программируется воспитателями. Оно всегда обучающее, развивающее и воспитывающее; ориентировано на развитие личности общающихся сторон, их взаимоотношений.

Репозиторий БрГУ

Профессионально-педагогическое общение представляет собой одну из форм педагогического взаимодействия педагогов с учащимися. Цели, содержание общения, нравственно-психологический уровень его для педагога выступают как заранее заданные. Педагогическое общение в большей части достаточно регламентировано по содержанию, формам, а потому не является лишь способом удовлетворения абстрактной потребности в общении. В нем отчетливо выделяются ролевые позиции педагога и обучаемых, отражающие «нормативный статус» каждого.

Профессионально-педагогическое общение – это всегда целенаправленный процесс. Цели такого общения заключаются в том, чтобы создавать условия для субъект-субъектного взаимодействия со своими воспитанниками и их родителями, с коллегами и представителями органов управления образованием и общественных организаций; «читать» и понимать как свое поведение, так и поведение всех субъектов педагогического общения, чтобы использовать свою поведенческую грамотность для приобщения своих партнеров к культурным ценностям общества.

В зависимости от целей, задач и характера совместной деятельности людей, ее организации и сложившейся системы взаимоотношений различают несколько видов общения.

По целям общение можно разделить на биологическое и социальное в соответствии с обслуживаемыми им потребностями (Р.С. Немов).

Биологическое общение направлено на удовлетворение биологических потребностей, поддержание, сохранение и развитие организма человека.

Социальное общение нацелено на удовлетворение познавательных, творческих, эстетических, нравственных и иных чисто человеческих потребностей. Оно направлено на расширение и укрепление межличностных контактов, на установление отношений с окружающими людьми и социальными группами, на решение задач обучения, воспитания и личностного роста индивида [39].

По целям педагогическое общение также подразделяется на дидактическое и коммуникативное. *Дидактическое общение* – содержательная подсистема, в основе которой лежит передача знаний, умений и навыков от учителя ученику. *Коммуникативное* – формообразующая подсистема, которая обслуживает дидактическое, но ее главная цель – воспитательная.

В соответствии с классификацией, предложенной А.А. Леонтьевым, основными видами педагогического общения являются следующие.

– Социально-ориентированное общение, формами которого являются лекция, доклад, ораторская речь, обращенная к некоторой аудитории. Лектор выступает при этом как представитель общества, он побуждает людей к непосредственной социальной активности, стремится объединить слуша-

Репозиторий БГПУ

телей вокруг социально значимой идеи, задачи и т.п., обеспечивает «фон» для социального воздействия, формирует идеи, изменяет их убеждения.

– Групповое предметно-ориентированное общение. Здесь на первом месте стоят производственные отношения. Цель такого общения и его предмет состоят в организации коллективного взаимодействия участников в совместном труде, в учебе.

– Личностно-ориентированное общение представляет собой общение субъектов образовательного процесса, направленное на решение личностных задач, в том числе и в процессе совместной деятельности.

– Психологические взаимоотношения представляют собой особый вид общения, при котором субъективные для человека личностные отношения стоят в центре внимания; он порой не догадывается, что за ними скрыты отношения общественные [27].

Под содержанием общения обычно понимают ту информацию, которая передается от одного субъекта другому либо циркулирует между ними. Поскольку эта информация по своему характеру далеко не однородна, то по содержанию выделяют материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное и деятельностное общение [39].

Если партнеры обмениваются какими-либо предметами или продуктами деятельности, то такое общение называют *материальным*, поскольку оно позволяет людям получать необходимые для жизни предметы материальной и духовной культуры. К примеру, педагог и учащиеся в составе производственной бригады ведут переговоры с работодателем об условиях выполнения работы, договариваются о порядке обмена своего труда на продукты питания или заработанные при этом деньги, а затем реализуют эти договоренности.

Когнитивное общение в отличие от материального представляет собой обмен знаниями и выступает как фактор интеллектуального развития партнеров. Когнитивное общение лежит в основе процесса обучения. Так, благодаря когнитивному общению осуществляется вечное движение знаний от педагога к учащимся, вследствие чего не только обеспечивается сохранение этих знаний, но происходят постоянное их приращение и развитие, возникновение новых областей знаний.

Поскольку при взаимодействии партнеров возможен обмен психическими и физиологическими состояниями, то по содержанию выделяют также *кондиционное общение.* При таком общении люди определенным образом оказывают влияние на психическое или физическое самочувствие партнера. Например, строгая манера поведения педагога в начале урока, серьезное выражение его лица, твердый голос настраивают учащихся на рабочий лад, а его улыбка, шутки, рассказ забавных случаев способствуют эмоциональной разрядке на уроке.

Репозиторий БГПУ

Мотивационное общение представляет собой воздействие на цели, интересы, мотивы и потребности субъекта. Оно является источником дополнительной энергии для партнера по общению, поскольку в процессе взаимодействия осуществляется передача определенных побуждений к действиям, возникает интерес к чему-либо, «включается» мотивация к той или иной деятельности. К примеру, многие творчески ориентированные педагоги не ограничиваются простым изложением содержания учебного материала, имеющегося в школьном учебнике, а стремятся заинтересовать учеников путем использования необычной информации из других источников, за счет применения современных технических средств обучения, демонстрации интересных опытов и иных дидактических приемов.

В основе *деятельностного общения* лежит межличностный обмен действиями, операциями, умениями и навыками. Особенно наглядно такое общение на уроках труда, физической культуры, на лабораторных и практических занятиях по физике, химии и ряда других предметов. Педагог, продемонстрировав учащимся свои действия, предлагает затем им повторить эти действия. Благодаря деятельностному общению осуществляется формирование практических умений и навыков учащихся.

2. Педагогические функции общения в системе социально-педагогической деятельности

Общение в педагогической работе выступает как средство решения учебных задач, социально-психологического обеспечения воспитательного процесса, способ организации взаимоотношений субъектов социально-педагогической деятельности, обеспечивающих успешность образования.

Профессионально-педагогическое общение выполняет практически все основные функции, которые реализуются в обыденно-житейском непедагогическом общении. Наряду с этим функции профессионально-педагогического общения имеют свои отличительные особенности.

Основными функциями взаимодействия субъектов социально-педагогического процесса при оптимальном профессионально-педагогическом общении являются:

– конструктивная функция общения, обеспечивающая педагогическое взаимодействие педагога и учащегося при обсуждении и разъяснении содержания и практической значимости конкретного учебного материала;

– организационная функция педагогического общения состоит в целенаправленной организации совместной деятельности педагога и учащегося, в их взаимной личностной информированности и общей ответственности за успехи в образовательном процессе;

– коммуникативно-стимулирующая функция педагогического общения представляет собой сочетание различных форм учебно-познавательной

Репозиторий БГПУ

деятельности (индивидуальной, групповой, фронтальной), организацию взаимодействия и взаимопомощи с целью обеспечения педагогического сотрудничества. Она направлена на формирование осведомленности учащихся о том, что они должны узнать, понять на данном воспитательном занятии или при изучении данной дисциплины, чему научиться;

– информационно-обучающая функция общения служит для показа места учебного материала в быту. Она предназначена для правильного миропонимания и ориентации несовершеннолетнего в событиях общественной жизни; обеспечивает подвижность уровня информационной емкости учебных занятий и ее полноту в сочетании с эмоциональным изложением материала, опорой на наглядно-чувственную сферу учащихся;

– эмоционально-корригирующая функция педагогического общения состоит в реализации в процессе образования принципов «открытых перспектив» и «создания ситуации успеха» в ходе смены видов учебной деятельности. Она обеспечивает установление доверительных отношений между педагогом и учащимся и повышение с их помощью качества образовательного процесса и его результативности;

– контрольно-оценочная функция педагогического общения заключается в организации взаимоконтроля обучающего и обучаемого, воспитателя и воспитуемого, в совместном подведении ими итогов образовательного процесса или определенного его этапа, в его оценке с самоконтролем и с самооценкой.

Информационная функция заключается в передаче через общение определенной информации житейского, учебно-методического, поискового, научно-исследовательского и иного характера. Реализация этой функции способствует трансформации накопленного жизненного опыта, научных знаний, обеспечивает процесс приобщения личности к материальным и духовным ценностям общества.

Воспитательная функция профессионально-педагогического общения занимает или по крайней мере должна занимать центральное место. Ведь один из главных смыслов взаимодействия с педагогом заключается в том, чтобы способствовать приобщению растущего человека к сложившейся в обществе системе культурных и нравственных ценностей, к культуре общения с окружающими людьми. Не случайно одним из первых вопросов, с которыми ребенок обращается к взрослому, является вопрос о том, что такое хорошо и что такое плохо.

Функция познания людьми друг друга также является одной из важнейших в общении. Каждому человеку далеко не безразлично, с кем ему предстоит совместно учиться, трудиться, проводить свой досуг, создавать семью. Поскольку самочувствие человека во многом зависит от окружающих его людей, то необходимо хорошо знать этих людей – особенности их

Репозиторий БРГУ

темперамента, характера, ценностных ориентаций. Педагогу важно знать особенности физического, интеллектуального, эмоционального и нравственного развития каждого из своих воспитанников, особенности его отношения к учению, труду, людям, самому себе. Учащимся также далеко не безразлично, кто работает с ними, что представляет собой педагог как специалист и как человек. Поэтому через общение и совместную деятельность педагог и воспитанники познают друг друга.

В профессионально-педагогическом общении реализуется *функция организации и обслуживания той или иной предметной деятельности*: учебной, производственной, научной, познавательной, игровой и иной. Вплетенное в конкретный вид деятельности, общение выступает способом ее организации. Оно как бы отодвигается на задний план и выполняет на первый взгляд лишь второстепенную, вспомогательную роль, поскольку на первый план выходит дело, достижение его задач. Например, применительно к учебной деятельности основная цель урока заключается в том, чтобы учащиеся овладели определенными знаниями и умениями, приобщились к учебному поиску.

Реализация потребности в социальном контакте с другим человеком – не менее важная функция общения. Партнеры общаются не ради того, чтобы создать что-то материальное или решить какую-то важную проблему, а в силу явно выраженной потребности в контакте с другой личностью. Люди ищут в общении возможность снять психическое напряжение, поделиться с другим человеком своими радостями или заботами.

В профессионально-педагогическом общении реализуется *функция приобщения человека к опыту и ценностям партнера по общению*. Это особенно характерно для родителей и детей, педагогов и учащихся. Миссия родителей и педагогов заключается именно в том, чтобы помочь своим детям и ученикам приобщиться к своим взглядам, убеждениям, нравственным нормам, т.е. к тому, что является ценностями жизни взрослых.

Исходной является *функция открытия ребенка на общение.* Она проявляется в пробуждении у ребенка желания к общению, снятии психологических зажимов, повышении самооценки и уверенности в себе, а также убеждении в положительном отношении к нему другого человека, в частности педагога. Эта функция играет важнейшую роль на начальном этапе взаимодействия педагога с учащимся. Ее реализация связана с умением педагога «подать себя» детям, продемонстрировать свое расположение к ним, убедить их в своих мирных намерениях и благородных помыслах.

Функция соучастия призвана поддерживать партнера (в частности учащегося) в его выходе на общение. Ее реализация требует от педагога принятия на себя части трудностей ребенка, оказания ему необходимой помощи и поддержки, стимулирования его успешных действий. Важно уметь проявить

Репозиторий БГПУ

интерес к несовершеннолетнему, научиться слышать своего собеседника, предложить ему свою помощь. Через соучастие педагогу удается лучше понять внутренний мир своего воспитанника, для которого порой приходится раскрывать свой внутренний мир, транслировать ему свое «Я».

Особой в профессионально-педагогическом общении является *функция возвышения личности несовершеннолетнего.* Реализация этой функции предполагает оказание такого влияния на воспитанника, которое способствует его восхождению к духовным новообразованиям. В результате общения с педагогом школьник должен хотеть быть добрее, смелее, решительнее, внимательнее к окружающим людям и обладать многими другими положительными качествами и чертами характера.

Педагогу важно знать о роли каждой из функций общения и при планировании своей деятельности с учащимися заботиться о реализации не какой-то одной, а целой системы функций. В.А. Кан-Калик утверждает, что педагог в своей деятельности должен реализовывать все функции общения – выступать и как источник информации, и как человек, познающий другого человека или группу людей, и как организатор коллективной деятельности и взаимоотношений [19].

3. Принципы, методы, приемы, средства продуктивного педагогического общения

Общение – это процесс выработки новой информации, единой для общающихся людей и рождающей их общность или повышающей ее степень при сохранении неповторимой индивидуальности каждого. Эффективным общением можно считать такое взаимодействие, которое дает эффект, в первую очередь ведет к достижению цели, поставленной участниками общения в данной коммуникативной ситуации.

Успех целенаправленного и организованного педагогического общения зависит от целого ряда условий. Необходимо глубокое знание педагогом особенностей социального, психического, возрастного, индивидуального развития детей, понимание их эмоционально-психологических состояний на момент вовлечения в общение.

Принципы педагогического общения

Принцип гармоничности общения, гармонизирующего диалога. Эффективное общение возможно только при подлинном диалогическом взаимодействии. По словам М.С. Кагана, «жить – значит участвовать в диалоге, который должен вести к гармонии с людьми, миром и с самим собой» [18].

Принцип коммуникативного сотрудничества, кооперации – совместное создание речи. Взаимодействие педагога и учащегося в педагогике сотрудничества является залогом успешности глобальной цели общения – выработки чего-то нового, общего для двух коммуникантов.

Репозиторий БГПУ

Американский философ Г.П. Грайс в работе «Логика и речевое общение» считал, что успешное сотрудничество говорящего и слушающего обеспечивается соблюдением следующих правил: «Твое высказывание должно содержать не больше (и не меньше) информации, чем требуется. Не говори того, что все знают»; «Старайся, чтобы твое высказывание было истинным»; «Не отклоняйся от темы».

Принцип эмоциональности речи предполагает, что сообщаемая информация наполняется субъективной ценностью, эмоциональным отношением автора. Демонстрация увлеченности, неравнодушия к предмету речи позволяет заразить слушателей.

Принцип удовольствия. Общение должно доставлять удовольствие всем его участникам, и в первую очередь автору. Приятно слушать, если слушать легко. Автор начинает с установления контакта, активизации внимания, стимулирует интерес аудитории, заботится о доступности, выразительности своего выступления, продумывая и содержание, и форму. Самым простым способом установления контакта является улыбка.

Каждый педагог, общаясь, выбирает свой индивидуальный стиль. Каждый находит свои ориентиры в профессиональной педагогической деятельности. Первой ступенькой в осуществлении технологии педагогического взаимодействия является осознание его сути, целей, принципов и содержания, которое реализуется в разнообразных формах воспитательной деятельности. Следующий шаг – это отбор способов, с помощью которых можно достичь результата. От учителя требуется профессиональное владение арсеналом методов, приемов, средств воспитания, необходимых для решения профессиональных коммуникативно-педагогических задач.

Выбор методов бывает обусловлен содержанием воспитания, всей педагогической системой, а также такими закономерными фактами, как достигнутый уровень развития детского коллектива, возрастные и типологические характеристики детей, особенности взаимоотношений между воспитателем и воспитанниками.

Применение методов поддается предварительному планированию лишь тогда, когда педагогу предстоит разрешить создавшуюся проблему, ответить на вопрос «Что делать дальше?». Но чаще всего необходима непосредственная реакция на ситуацию, разрешение сиюминутно возникшей задачи. Ведь образовательный процесс – это своего рода цепочка взаимозависимых и взаимообусловленных педагогических ситуаций.

Исходя из практической работы педагога, Н.Е. Щуркова [53] рассматривает три группы методов:

– Методы, с помощью которых оказывается влияние на сознание воспитанников, формируются их взгляды (представления, понятия), осуществляется оперативный обмен информацией в педагогической системе

Репозиторий БГПУ

между ее членами (диалог, доказательство, инструктаж, лекции, призыв, внушение, повествование).

– Методы, с помощью которых оказывается влияние на поведение воспитанников, организуется их деятельность, стимулируются их позитивные мотивы (поручение, требование, состязание, создание ситуации успеха, перспектива).

– Методы, с помощью которых оказывается помощь в самоанализе и самооценке воспитанников (замечание, контроль, поощрение и наказание, критика и самокритика, доверие, общественное мнение).

Методы тесно связаны с методическими приемами. Приемы общения – наиболее предпочтительные средства, выбираемые для процесса общения. Взаимосвязь методов и приемов подвижна, одни и те же приемы могут использоваться в различных методах.

И.А. Зязюн выделяет ряд приемов, которые должны использовать педагоги при общении с учащимися: проявление внимания, уважения; педагогический такт; интерес к личности воспитанника; доброта; забота; поддержка; положительная установка; вера педагога в наличие у воспитуемого способностей и положительных качеств [17].

Установлению наилучшего педагогического общения в образовательном процессе способствует использование коммуникативных приемов:

– профилактика и снятие блокирующих коммуникативных аффектов (коммуникативной заторможенности, неловкости, подавленности, скованности, неуверенности в общении);

– создание атмосферы защищенности при общении с педагогом;

– прямое побуждение учеников к активному взаимодействию с педагогом;

– одобрение практики обращения учащихся за помощью к педагогу или товарищам по собственной инициативе учащихся;

– создание щадящих условий в диалоге с учащимися с ярко выраженной коммуникативной заторможенностью.

К приемам оказания поддержки при общении относятся:

– оказание своевременной помощи в подборе адекватной лексики, в верном построении высказываний;

– пояснение смысла коммуникативных норм в конкретной ситуации общения;

– обучение (прямое и косвенное) коммуникативным приемам, технике выступления и общения;

– положительная критика (если она необходима) поведения несовершеннолетнего в диалоге с педагогом;

Репозиторий БрГУ

– демонстрация вербальными и невербальными средствами заинтересованности в учащихся, поддержка их стремления к участию в диалоге с педагогом;

– предоставление ученикам возможности сориентироваться в ситуации, «собраться с мыслями»;

– критика собственных ошибок педагогом в качестве демонстрации эталона отношения к ним.

Еще одной важной характеристикой педагогического общения являются средства общения, которые можно представить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения. Под средствами общения понимается то, каким образом человек раскрывает содержание общения и достигает его цели.

В зависимости от средств общение может быть непосредственным и опосредованным, прямым и косвенным, вербальным и невербальным.

Главным средством профессионально-педагогического общения является язык, человеческая речь. Такое общение называется *вербальным,* т.е. словесным, поскольку информация между общающимися передается с помощью слов. Вербальное общение присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка, устной и письменной речи. Общение посредством слова закрепляет и сохраняет опыт человечества, культурные и нравственные ценности, передавая их от поколения к поколению. Язык – это особое средство трансформации культуры. Слово является сильным раздражителем и способно оказать огромное воспитательное воздействие на человека.

Выражение «речь учителя» (синоним – «педагогическая речь), как правило, употребляют, говоря об устной речи педагога, создаваемой им в момент говорения.

Педагогическая речь призвана обеспечить продуктивное общение, взаимодействие между педагогом и его воспитанниками; положительное воздействие педагога на сознание, чувства учащихся с целью формирования, коррекции их убеждений, мотивов деятельности; полноценное восприятие, осознание и закрепление знаний в процессе обучения; рациональную организацию учебной и практической деятельности учащихся.

Устная речь педагога существует в двух разновидностях – в монологе (монологическая речь) и в диалоге (диалогическая речь). Их формы разнообразны. Наиболее распространенными формами монологической речи педагога являются рассказ, лекция, комментарий, толкование правил, законов, развернутые оценочные суждения. Диалог педагога и учащихся, строится в форме вопросов и ответов.

Существует также *невербальное (бессловесное) общение*, которое не предполагает использования звучащей речи в качестве средства общения.

Репозиторий БГПУ

Это общение с помощью взглядов, жестов, мимики и других невербальных сигналов.

В структуру невербального общения входит:

– кинесика (движения): зрительно воспринимаемые движения, манера поведения человека;

– такесика (обоняние, осязание, слух и вкус): чувственное восприятие человека;

– акустика (слух): слуховое восприятие невербальных индикаторов информации (интонация, голос, логические ударения и паузы);

– проксемика (близость): пространственное расположение общающихся (личная территория).

Тема 5. Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия

1. Понятие о стиле педагогического общения и руководства

Одним из важнейших требований, предъявляемых к педагогической профессии, является четкость социальной и профессиональной позиции педагога (система интеллектуальных и эмоционально-оценочных отношений к миру, к педагогической действительности и деятельности). Социальная и профессиональная позиция педагога не может не отразиться на стиле его педагогического общения.

В.А. Кан-Калик утверждает, что под *стилем общения* следует понимать индивидуально-типологические особенности социально-психологического взаимодействия педагога и учащихся [19].

Стилевые особенности педагогического общения и педагогического руководства зависят, с одной стороны, от индивидуальности педагога, от его компетентности, коммуникативной культуры, эмоционально-нравственного отношения к воспитанникам, творческого подхода к профессиональной деятельности, с другой стороны, от особенностей воспитанников, их возраста, пола, обученности, воспитанности и особенностей ученического коллектива, с которым воспитатель вступает в контакт.

Рассмотрим типичные стили педагогического общения, характеристика которых дана В.А. Кан-Каликом.

Наиболее плодотворно *общение на основе увлеченности совместной творческой деятельностью.* Оно предполагает содружество, совместную заинтересованность, сотворчество. Главное для этого стиля – единство высокого уровня компетентности педагога и его нравственных установок.

Репозиторий БрГУ

Эффективен и стиль педагогического общения *на основе дружеского расположения.* Он проявляется в искреннем интересе к личности воспитанника, к коллективу, в стремлении понять мотивы деятельности и поведения ребенка, в открытости контактов. Этот стиль стимулирует увлеченность совместной творческой деятельностью, плодотворные взаимоотношения педагога с воспитанниками, но при этом стиле важна мера, «целесообразность дружественности».

В выделенных стилях общения взаимодействие «педагог – воспитанник» рассматривается как двустороннее субъект-субъектное взаимодействие, предполагающее активность обеих сторон. В образовательном процессе эти гуманистически направленные стили создают ситуацию комфорта, способствуют развитию и проявлению индивидуальности.

В системе взаимоотношений педагогов и учащихся в обучении и воспитании распространено общение на основе четко установленной и неукоснительно выдерживаемой дистанции (*стиль общение-дистанция*). При этом педагог дистанцируется от несовершеннолетнего, подчеркивая свой опыт и знания, различия в социальном статусе. Но дистанция должна быть основана на авторитете. В противном случае может резко снизиться общий творческий уровень совместной работы обучающего и обучаемого.

Выделяют и негативные стили общения. К ним можно отнести:

а) *общение-устрашение,* которое строится на жесткой регламентации деятельности, на беспрекословном подчинении, страхе, диктате, ориентации детей на то, чего делать нельзя. При этом стиле не может быть совместной увлеченности деятельностью, не может быть сотворчества;

б) *общение-заигрывание,* основанное на желании нравиться воспитанникам, завоевать авторитет (но он будет дешевым, ложным); молодые педагоги избирают этот стиль общения в силу отсутствия опыта профессиональной деятельности, опыта коммуникативной культуры;

в) *общение-превосходство* характеризуется желанием педагога возвыситься над воспитанниками; он поглощен собой, он не чувствует учащихся, мало интересуется своими отношениями с ними, отстранен от детей.

Отрицательные стили общения ориентированы на субъект-объектные отношения, т.е. в них преобладает позиция педагога, рассматривающего воспитанников как объект воздействия. При частом использовании данные стили становятся своеобразными штампами, воспроизводя малоэффективные способы педагогического общения и затрудняя достижение целей образовательного процесса.

Для опытного высококвалифицированного педагога стиль общения с воспитанниками не является чем-то застывшим и окончательным. Жизненная практика свидетельствует о бесконечном разнообразии педагогических ситуаций, каждая из которых для своего эффективного разрешения

Репозиторий БрГУ

требует различного стиля общения, который, однако, не должен зависеть от эмоционально-психологического состояния педагога, от его настроения. Поэтому стиль педагогического общения должен формироваться на основе уважения к личности несовершеннолетнего, на высокой общей, профессиональной и педагогической культуре воспитателя.

По другой классификации можно выделить следующие стили педагогического общения: ситуативный, операциональный и ценностный.

Ситуативный стиль проявляется в том, что ребенок выступает для педагога как средство решения педагогических задач. Общая педагогическая позиция сводится к управлению поведением учащегося в конкретной ситуации. В общем виде этот стиль взаимоотношений можно охарактеризовать как «делай то же самое, что я». Он типичен в тех случаях, когда ребенка призывают думать, стараться, запоминать, быть внимательным, но не показывают, как это сделать, т.е. деятельность самого ребенка не организуется, что практически исключает его целенаправленную ориентацию на существенные всеобщие механизмы построения деятельности, которыми являются нравственные категории и принципы.

Операциональный стиль характеризуется взаимоотношениями педагога и учащегося, построенными по принципу «делай таким же способом, как я». Педагог раскрывает способы действия, показывает возможности их обобщения и применения в самых разных ситуациях, показывает содержание (прежде всего операциональное) действий контроля, оценки, планирования, т.е. учит ребенка строить свою деятельность с учетом условий действия.

Ценностный стиль общения в общем виде может быть выражен так: «человек – мера всего». Он строится на общности смыслообразующих механизмов разных видов деятельности. Это обоснование действий не только с точки зрения их объективного строения, но и с точки зрения взаимозависимости в плане человеческой деятельности в целом. Проявление этого стиля возможно в разных формах, но регулируется он всегда нравственными требованиями организации педагогической деятельности.

Стили педагогического общения находят свое выражение в *стилях педагогического руководства,* которые проявляются в позициях педагога и воспитанников, в преобладающих способах взаимодействия с личностью и коллективом, в соотношении дисциплинарных и организационных воздействий, прямых и обратных связей, в оценках, тоне, форме обращения.

Наиболее распространена классификация стилей руководства, включающая авторитарный, демократический и либеральный стили (А.В. Петровский, Я.Л. Коломинский, В.В. Шпалинский, М.Ю. Кондратьев и др.) [20].

При авторитарном стиле руководства педагог все берет на себя. Цели деятельности, способы ее выполнения единолично задаются педагогом.

Репозиторий БГПУ

Свои действия он не объясняет, не комментирует, проявляет чрезмерную требовательность, категоричен в суждениях, не принимает возражений, с пренебрежением относится к мнениям, инициативе учащихся. Педагог постоянно проявляет свое превосходство, у него отсутствует сопереживание, сочувствие. Воспитанники оказываются в позиции ведомых, в позиции объектов педагогического воздействия.

Преобладает официальный, приказной, начальственный тон обращения, форма обращения – указание, поучение, приказ, инструкция, окрик. Общение строится на дисциплинарных воздействиях и подчинении. Этот стиль можно выразить словами «делайте, как я говорю, и не рассуждайте». Такой стиль тормозит развитие личности, подавляет активность, сковывает инициативу, порождает неадекватную самооценку; в отношениях он воздвигает смысловой и эмоциональный барьеры между педагогом и учащимися.

Авторитарный педагог акцентирует внимание на негативных поступках школьника, не принимая во внимание мотивы этих поступков. Внешние показатели успешности деятельности таких педагогов (успеваемость, дисциплина и т.п.) чаще всего позитивны, но социально-психологическая атмосфера, как правило, неблагополучна.

При демократическом стиле руководства общение и деятельность педагога и воспитанников строятся на творческом сотрудничестве. Совместная деятельность мотивируется педагогом, он прислушивается к мнению учащихся, поддерживает право воспитанника на свою позицию, поощряет активность, инициативу, обсуждает замысел, способы и ход деятельности. Преобладают организующие воздействия. Этот стиль характеризуется положительно-эмоциональной атмосферой взаимодействия, доброжелательностью, доверием, требовательностью и уважением, учетом индивидуальности личности. Основная форма обращения – совет, рекомендация, просьба.

Данный стиль руководства можно выразить словами «вместе задумали, вместе планируем, организуем, подводим итоги». Этот стиль располагает воспитанников к педагогу, способствует их развитию и саморазвитию, вызывает стремление к совместной деятельности, побуждает к самостоятельности, стимулирует самоуправление, высокую адекватную самооценку и способствует становлению доверительных, гуманистических отношений.

Для педагогов, придерживающихся этого стиля, характерны активно-положительное отношение к партнерам, адекватная оценка их возможностей, успехов и неудач. Таким педагогам свойственны глубокое понимание учащегося, проблем, целей и мотивов его поведения, умение прогнозировать действия по решению конкретных проблем ребенка. По внешним показателям деятельности педагоги – приверженцы демократического стиля

Репозиторий БРГУ

общения уступают своим авторитарным коллегам, но социально-психологический климат всегда более благополучен.

При либеральном (анархическом, игнорирующем) стиле руководства отсутствует система в организации деятельности и контроля. Педагог занимает позицию стороннего наблюдателя, не вникает в жизнь коллектива, в проблемы отдельной личности, довольствуется минимальными достижениями. Тон обращения диктуется желанием избежать сложных ситуаций, во многом зависит от настроения педагога, форма обращения – увещевания, уговоры. Этот стиль ведет к панибратству или отчуждению; он не способствует развитию активности, не побуждает к инициативе, самостоятельности воспитанников. При таком стиле руководства отсутствует целенаправленное взаимодействие «педагог – учащийся». Этот стиль может быть выражен словами «как все идет, так пусть и идет».

Следует отметить, что в чистом виде тот или иной стиль руководства встречается редко. Наиболее предпочтителен демократический стиль. Однако в деятельности педагога могут присутствовать и элементы авторитарного стиля руководства, например при организации сложного вида деятельности, при установлении порядка, дисциплины. Элементы либерального стиля руководства допустимы при организации творческой деятельности, когда целесообразна позиция невмешательства, предоставления воспитаннику самостоятельности. Чаще всего в педагогической практике наблюдается сочетание стилей в той или иной пропорции, когда доминирует один из них.

Из числа разработанных в последние годы за рубежом классификаций стилей педагогического общения интересной представляется типология профессиональных позиций педагогов, исходящая из собственных потребностей (а не потребностей учащихся) и предложенная М. Таленом.

Модель I – «Сократ». Это педагог с репутацией любителя споров и дискуссий, намеренно их провоцирующий на занятиях. Ему свойственны индивидуализм, несистематичность в учебном процессе из-за постоянной конфронтации; учащиеся усиливают защиту собственных позиций, учатся их отстаивать.

Модель II – «Руководитель групповой дискуссии»: главным в образовательном процессе считает достижение согласия и установление сотрудничества между учащимися, отводя себе роль посредника, для которого поиск демократического согласия важнее результата дискуссии.

Модель III – «Мастер». Педагог выступает как образец для подражания, подлежащий безусловному копированию, но не столько в учебном процессе, сколько в отношении к жизни вообще.

Модель IV – «Генерал»: избегает всякой двусмысленности, требователен, жестко добивается послушания, так как считает, что всегда и во

Репозиторий БГПУ

всем прав, а ребенок, как новобранец, должен беспрекословно подчиняться отдаваемым приказам. По данным автора типологии, этот стиль более распространен, чем все вместе взятые, в педагогической практике.

Модель V – «Менеджер». Стиль, получивший распространение в радикально ориентированных школах и сопряженный с атмосферой эффективной деятельности класса, поощрением их инициативы и самостоятельности. Педагог стремится к обсуждению с каждым учащимся смысла решаемой задачи, качественному контролю и оценке конечного результата.

Модель VI – «Тренер». Атмосфера общения в классе пронизана духом корпоративности. Учащиеся в данном случае подобны игрокам одной команды, где каждый в отдельности не важен как индивидуальность, но все вместе они могут многое. Педагогу отводится роль вдохновителя групповых усилий, для которого главное – конечный результат, блестящий успех, победа.

Модель VII – «Гид» – воплощенный образ ходячей энциклопедии: лаконичен, точен, сдержан. Ответы на все вопросы педагогу известны заранее, как и сами вопросы. Технически безупречен и именно поэтому зачастую откровенно скучен [50].

2. Стили общения в совместной деятельности

Стиль общения в профессиональной деятельности может рассматриваться как подвижная, ситуативно меняющаяся система используемых средств и способов общения. Стиль общения в совместной деятельности, предполагающей интенсивное взаимодействие и контакты людей, связан с продуктивностью этой деятельности, психологическим климатом в коллективе, удовлетворенностью взаимоотношениями, индивидуальной психической выносливостью.

Т.Е. Аргентова, изучая летные экипажи, выделила гибкий и ригидный стили общения. *Гибкий стиль общения* отличается быстрой ориентацией в ситуации взаимодействия, пониманием подтекста общения, умением управлять своим эмоциональным состоянием и обстановкой. *Ригидный стиль* характеризуется недостаточностью анализа своего поведения и поведения партнера, плохим самообладанием, неадекватной самооценкой. Человеку с ригидным стилем общения трудно найти нужный тон [2].

В последние годы все чаще говорят о партнерском и непартнерском стиле общения в совместной деятельности, причем главное различие между ними определяется умением и желанием учитывать позиции, мнения, оценки партнера. Партнерский и непартнерский стили общения есть результат общих установок по отношению к партнеру по общению и проявляется во всех контактах: между педагогом и учащимся, тренером и спортсменом, отцом и сыном, руководителем и подчиненным.

Репозиторий БГПУ

Партнерский стильобщения означает высокую степень сотрудничества в выработке общей позиции по обсуждаемому вопросу. Цель этого стиля в том, чтобы в переговорах прийти к соглашению, удовлетворяющему обе стороны, по возможности без потерь с обеих сторон. Он выражается также в короткой дистанции между собеседниками. Оппонент является партнером: его выслушивают, не прерывая, не оценивают преждевременно и поспешно его суждений и поступков, не навязывают ему советов, стремятся донести до него свою точку зрения. В результате создаются условия для самораскрытия, искренности, открытости, для столь необходимой каждому человеку возможности быть самим собой. Партнерский стиль может быть равноправным и уступчивым.

Непартнерский стиль общения, напротив, создает напряженность и проявляется, главным образом, в том, что человек игнорирует точку зрения собеседника, искажает его отношение к теме беседы, стремится найти у партнера понимание только своих собственных проблем, принижает партнера («Ты говоришь глупости!»), не считается с ним, навязывает свои темы и проблемы, невнимательно слушая, спешит дать ему советы, оценить его действия, побуждает к немедленному и необдуманному действию.

Непартнерский стиль может иметь и другие проявления, когда человек позволяет разговаривать с собой свысока, не возмущается тем, что его не слушают, прерывают; собеседник не дает себе труда сформулировать свои мысли таким образом, чтобы быть понятым.

Цель при таком стиле общения – добиться необходимого данной стороне результата, совершенно не обращая внимания на цели другой стороны. Оппонент – лишь средство достижения цели.

Для успеха совместной деятельности педагога и воспитанников эффективно сочетание разных стилей общения: это повышает как продуктивность деятельности, так и удовлетворенность межличностными отношениями в группе.

3. Моделирование стиля профессионально-педагогического общения в системе социально-педагогической работы с детьми и подростками

Думающий педагог, осмысливая и анализируя свою деятельность, должен обращать пристальное внимание на то, какие формы общения для него наиболее типичны и чаще используются. На основе навыков профессиональной самодиагностики он должен сформировать стиль социально-педагогического взаимодействия, адекватный его психофизиологическим параметрам, обеспечивающий решение задач личностного роста как собственного, так и учащихся. Наиболее оптимальным в социально-педагогическом взаимодействии является моделирование стилей соответственно той профессиональной ситуации, которая актуальна в данный момент.

Репозиторий БГПУ

В структуре педагогического общения можно выделить временной аспект, который позволяет рассматривать процесс этого общения как некоторую логически обусловленную последовательность этапов. Этапы педагогического общения соответствуют логике педагогического процесса, включая замысел, воплощение замысла, анализ и оценку. В соответствии с этим принято выделять следующие основные этапы педагогического общения (В.А. Кан-Калик).

На первом этапе – этапе *моделирования* – осуществляется настройка педагога на предстоящее взаимодействие в процессе подготовки к непосредственной деятельности с детьми или со взрослыми.

На этом этапе педагогического общения осуществляется своеобразное планирование коммуникативной структуры взаимодействия, процесса и содержания общения, исходя из целей и задач занятия, сложившейся ситуации, индивидуальности педагога и особенностей воспитанников. При этом заранее выбирается эмоциональный настрой на будущее занятие, исходя из состава и численности группы, сложившегося опыта общения. Продумываются «лирические отступления» как возможное заполнение пауз, способы реагирования на ожидаемое поведение учащихся и др. Предварительное моделирование помогает педагогу представить вероятностную схему взаимодействия, предвидеть возможную атмосферу занятия, ощутить возможный уровень взаимоотношений в ходе предстоящего общения и на этой основе точнее построить как содержательную, так и методическую структуру будущего занятия.

Таким образом, на этом этапе ярко выступают как элементы нравственно-психологические, так и собственно коммуникативно-технологические, происходит перевод педагогических задач в сферу задач коммуникативных, достигается их соответствие, обеспечивающее продуктивную реализацию целей педагогического взаимодействия.

Второй этап – это знакомство с аудиторией и организация непосредственного общения педагога с классом в момент начального взаимодействия с ними. Этот этап во многом определяет успешность дальнейшего развития как содержательно-дидактической системы деятельности, так и ее социально-психологической основы. Важными его элементами для педагога являются: а) конкретизация спланированной ранее модели общения; б) уточнение условий и структуры предстоящего общения; в) осуществление изначальной стадии непосредственного общения.

При установлении контакта в общении важную роль играет нешаблонность, оригинальность поведения педагога, поскольку эффективное общение с ученическим коллективом возможно только в том случае, если внимание учащихся сконцентрировано на педагоге. Его инициативность в общении вы-

Репозиторий БГПУ

ступает здесь как способ управления общением и всей образовательной деятельностью, совместной творческой работой педагога и коллектива.

Третий этап – управление общением в развивающемся педагогическом процессе (коммуникативное обеспечение применяемых педагогом методов воздействия) – является самым продолжительным по времени непосредственного взаимодействия педагога и воспитанников и, очевидно, самым сложным. Эта сложность обусловливается прежде всего тем, что каждый этап урока, воспитательного занятия отличается спецификой решаемых на нем задач и особенностями взаимодействия педагога с классом.

На этом этапе педагог осуществляет задуманную систему коммуникации, оказывает речевое воздействие на аудиторию, подбирает и реализует различные средства общения и передачи информации, поддерживает контакт с несовершеннолетними.

На третьем этапе реализуется комплекс коммуникативного взаимодействия субъектов педагогического процесса на трех уровнях: эмоциональном, когнитивном и социально-психологическом. *Эмоциональный, или поверхностный, уровень общения* определяет комфортность ситуации педагогического общения, однако не характеризует содержательных его сторон. *Когнитивный уровень* связан с предметной стороной общения. Именно на этом уровне развертывается объяснительный процесс как стержневой элемент личностно-группового педагогического общения и обеспечения желаемой эффективности учебно-познавательной деятельности учащихся. *Общение на социально-психологическом уровне* определяет межличностные и групповые отношения педагога с несовершеннолетними и учащихся между собой.

Четвертый этап – анализ результатов осуществленной системы общения и моделирование системы предстоящей деятельности. Суть этого этапа заключается в том, чтобы проанализировать состоявшееся общение со школьниками, отметить его основные тенденции и понять причины успешного взаимодействия с ними, а также трудностей, с которыми пришлось столкнуться педагогу. На этом этапе педагогу важно поставить перед собой следующие вопросы: удался ли урок в плане общения с учащимися? Правильно ли он взаимодействовал с классом? Что способствовало и что препятствовало налаживанию контактов с учащимися на уроке? Какие непредвиденные ситуации возникали на уроке? Насколько удачно найдены выходы из этих ситуаций?

Этот этап представляет собой своеобразную обратную связь в общей структуре общения, без которой рефлексивный момент не только ухудшается, но и может стать вообще неадекватным ситуации. По сути здесь циклически осуществляется переход к первому этапу педагогического общения. Он включает в себя как уточняющие аспекты, так и частично прогно-

Репозиторий ВГУ

стические, причем он оказывает серьезное влияние не только на собственно коммуникативные стороны обучения, но и на весь предстоящий учебный процесс.

Представленные этапы раскрывают наиболее типичные ситуации, складывающиеся в процессе педагогического общения. Хотя в реальной педагогической деятельности они могут быть иными. Некоторые этапы, например, могут быть свернутыми или недостаточно четко проявленными, а иногда, наоборот, чрезмерно растянутыми. Все зависит от ситуации, в которой происходит педагогическое общение, от самого педагога, а также учащихся, уровня их общей культуры, мотивации и других факторов. Таким образом, последовательное осуществление цикла технологических этапов способствует совершенствованию педагогического общения: педагог развивает свой коммуникативный опыт, «подстраивается» под конкретный класс, конкретных учеников, учитывая особенности и динамику их развития.

Тема 6. Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия

1. Обратная связь и ее роль в социально-педагогическом взаимодействии

Общение содержит в себе все те регуляторно-содержательные аспекты, которые свойственны деятельности вообще. Специфика же структурно-содержательных характеристик общения состоит в том, что побудительно-оценочный компонент в общении будет существовать как информирование субъектом других участников общения о своих намерениях, мотивах, стремлениях, ожиданиях, состояниях, возникающих в ходе общения, как способность субъекта к открытой демонстрации своей индивидуальности, личностных особенностей, нравственных предпочтений. Такой процесс в общении будет называться *контактом*, выражающим степень информационной «открытости» и «закрытости» человека для партнера.

Вместе с тем поскольку для любого индивида характерна тенденция к сохранению своей внутренней целостности и осуществлению коррекции усилий в ситуации реализации активности, то существует и другой аспект взаимодействия, который реализуется как обратная связь. Под *обратной связью в общении* понимается процесс получения его участниками информации о ходе общения, об изменениях, происшедших в ситуации взаимодействия или же в самом партнере в результате активности субъекта, о том, как эти изменения соотносятся с его потребностями или с прогнозируемыми, желаемыми результатами; нацеленность на получение этой информации и способность перестраивать взаимодействие в соответствии с

Репозиторий БГПУ

ней. Причем обратная связь будет зависеть не только от того, кто воспринимает, но и от партнера, так как он может влиять на эту информацию, определяя меру «открытости» или «закрытости», что может существенно сказаться на эффективности процесса взаимовлияния.

Поскольку участники общения являются активными субъектами, то процессы контакта и обратной связи, организующие общение, необходимы как одному, так и другому участнику общения. Причем если для одного участника общения это информация контакта, то для другого она выступает обратной связью, и наоборот.

Исходя из анализа специфики педагогического общения, можно предположить, что *контакт в процессе педагогического общения* будет выступать как особое качество педагога, как способность открыто демонстрировать другим, в том числе и учащимся, свою индивидуальность, информировать учащихся о себе, своих состояниях, предпочтениях, стремлениях, позициях, взглядах. Открытость педагога (контакт), вероятно, будет давать учащимся возможность спрогнозировать действия педагога, определить возможные его отношения к ученику и его поступку, повышать коммуникативную компетентность учащихся.

Обратная связь в педагогическом общении должна выражаться в наличии у педагога чувствительности к внешним влияниям (информации, поступающей от учеников и содержащей их реакцию на действия учителя) как способности педагога наладить информационный поток об изменениях, происходящих на уроке у детей, в результате активности педагога, об их эмоциональных состояниях, возникающих в процессе взаимодействия, и способности учителя изменять свое поведение, перестраивать содержательные характеристики взаимодействия с учетом поступающей от учеников информации.

Обратная связь выступает регулятором межличностных отношений между педагогом и учащимися, определяет стратегию поведения человека в системе «субъект-субъектных отношений». Положительный эффект здесь достигается за счет умения педагогом своевременно и правильно реагировать на изменения в поведении слушателей в аудитории, выстраивая собственную стратегию поведения, усиливая аргументацию, эмоциональность, изменяя темп подачи учебного материала.

В межличностном общении предоставляется постоянная возможность выражения обратной связи. Все, что делается или не делается в отношении других или во взаимодействии с ними, можно рассматривать как обратную связь.

Для установления обратной связи в устной коммуникации необходимы, во-первых, *внимание к собеседнику*: понимать не только его слова, но и поведение в процессе общения (мимика, взгляд, жест, интонация и т.п.);

Репозиторий БГПУ

во-вторых, *постоянный самоконтроль*, необходимость помогать собеседнику своим речевым и неречевым поведением понять вас.

Выделяют прямую и косвенную обратную связь. *Косвенная обратная связь* – это завуалированная форма передачи информации (риторические вопросы, насмешки, иронические замечания, неожиданные эмоциональные реакции). В этом случае коммуникатор должен сам догадываться, что хотел сказать ему партнер по общению. *При прямой обратной связи* реципиент, превращаясь в коммуникатора, своим высказыванием прямо дает знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации (уточняющие вопросы, резюмирование информации и т.д.).

Среди видов обратной связи выделяют оценочную и безоценочную. Оценочная обратная связь – сообщения своего мнения, своего отношения к тому, о чем идет речь. Оценки могут быть положительными («хорошо у тебя получается») или отрицательными («ну что за чушь ты несешь»). Положительная оценочная обратная связь выполняет функцию поддержки «Я-концепции» партнера по общению и сложившихся с ним межличностных отношений. Отрицательная оценочная обратная связь выполняет корректирующую функцию, направленную на устранение нежелательного поведения, изменение или модификацию наших отношений.

Структура оценочной обратной связи предполагает использование оборотов, которые указывают на то, что речь идет о собственном мнении человека: «мне кажется», «я думаю», «на мой взгляд». Если такие обороты отсутствуют, а оценка выражена достаточно определенно и открыто, то высказывание приобретает статический характер, часто воспринимается как грубость или невежливость и вызывает у собеседника психологическую защиту. Поэтому отношения становятся напряженными или даже разрушаются.

Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, которая не содержит нашего отношения (оценочного) к обсуждаемому вопросу. Данный вид обратной связи используется, когда партнер по общению хочет больше узнать о чувствах человека или помочь ему сформулировать мнение по конкретному поводу, при этом прямо не вмешиваясь в действия собеседника.

Этой цели достигают с помощью таких приемов, как уточнение, перефразирование, прояснение, отражение чувств (или эмпатия).

Таким образом, обратная связь – необходимая составляющая эффективного общения. Ее отсутствие приводит к нарушению процесса общения. Обратная связь способствует «движению» диалога.

2. Слушание как процесс обратной связи

Существуют два взаимосвязанных вида социальной перцепции: собственно перцептивный (восприятие и слушание ребенка или другого чело-

Репозиторий БГПУ

века) и эмпатийный (особая чувствительность к ребенку, сопереживание и сочувствие другому). Процесс социального восприятия предполагает, прежде всего, наличие культуры слушания. Многочисленные исследования показывают, что большинство работников образования не обладают в достаточной степени навыками слушания.

Причем есть огромная разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника. Умение слушать – необходимое условие правильного понимания позиции партнера. Слушать – значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника, анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Умение слушать, таким образом, это:

– восприятие информации от говорящего, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций;

– поощряющее отношение к говорящему, подталкивающее его продолжать акт коммуникации;

– незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию его мысли.

Типы слушания как обратной связи:

– активное слушание – слушание-сопереживание;

– слушание-совет – слушание, подразумевающее включение реплик-советов в реактивные действия слушающего;

– слушание-вопрос – слушание, цель которого проконтролировать знания говорящего или получить для себя дополнительную информацию, формулируя во внутренней речи вопросы к говорящему;

– слушание-критика – предвзятое слушание, предполагающее несовпадение точек зрения собеседников на проблему и попытки слушателя скорректировать содержание сообщения.

Выделяют следующие виды (стили) слушания.

Направленное, критическое слушание. Участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую делая это превентивно, т.е. приходя с установкой на критическое восприятие информации), а потом делает попытку его понимания. Такое слушание бывает уместно там, где обсуждаются решения, проекты, идеи, точки зрения и т.д. Там же, где обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, критическое слушание малоперспективно. Установка на отторжение информации не позволяет прислушиваться к ней, требует акцентирования внимания только на том, что подтверждает нежелательность слушания. В результате

Репозиторий БрГУ

все ценное как бы проходит мимо, интерес к информации отсутствует, человек просто теряет время и остается неудовлетворенным.

Нерефлексивное слушание (пассивное). Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. По форме нерефлексивное слушание представляет собой краткие реплики типа «Да?», «Понимаю», «Почему?», «Угу» или невербальные жесты вроде наклона головы. Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях: если собеседник хочет высказать свою точку зрения, если собеседник говорит о своих проблемах; в напряженных ситуациях, при разговоре с вышестоящим по должности. Таким образом, оно применяется в основном для недискуссионных разговоров либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации.

Рефлексивное слушание (активное) – вид слушания, который предполагает помимо вслушивания в смысл произносимого расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Активное слушание имеет три формы:

1. Выяснение, уточнение. Это безоценочная техника использования для демонстрации готовности выслушать человека или разговорить его. При этом используются выражения «Я не понял», «Что вы имеете в виду?», «Вы что-то хотели сказать?», «Повторите еще раз…», «Не могли бы Вы объяснить?».

2. Перефразирование (вербализация услышанного), т.е. повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостоверится, что его правильно поняли. Эта техника позволяет устранить барьер, который заключается в восприятии, декодировании и интерпретации получаемой в общении информации. Используются фразы «Правильно ли я вас понял?», «По вашему мнению….», «Вы считаете, что…».

3. Резюмирование – это подытоживание основных идей или мысли говорящего. Фразы: «Основной проблемой, как я понял, является…», «Итак, Вы считаете…», «Ваши слова означают…», «Другими словами…».

Применение этих приемов общения (уточнение, перефразирование, резюмирование) позволяет достичь сразу две цели:

– Обеспечить адекватную обратную связь, которая позволяет устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь; появляется уверенность в том, что передаваемая собеседником информация правильно понята.

– Косвенным образом проинформировать собеседника о том, что перед ним равный ему партнер. Занятие равноправной партнерской позиции означает, что оба собеседника должны нести ответственность за каждое свое слово. Эта цель достигается, как правило, быстрее первой, особенно в

Репозиторий БрГУ

тех случаях, когда вы имеете дело с авторитарным, жестким собеседником, привыкшим общаться с позиции «на пьедестале».

Применение навыков активного слушания очень поможет тому, кому свойственна позиция «жертвы»: таким образом он не только сбивает авторитарного собеседника с привычной позиции, но и поднимает до уровня равного разговора с партнером, дает возможность сосредоточиться на существенных моментах беседы, а не на собственных переживаниях и опасениях.

Эмпатическое слушание. Данное слушание предложено К. Роджерсом. Его основной особенностью является создание в общении ситуации сочувствия, сопереживания говорящему. При эмпатическом слушании участник общения уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов, пониманию того, какое у собеседника отношение к тому, что он говорит. Роджерс считал, что эмпатическое слушание – это более интимный вид общения. Он позволяет понять мотив собеседника, дать ему понять, что его проблема воспринимается как очень важная, а также оказать ему поддержку.

3. Цели и факторы эффективного слушания

Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов (Таблица 2).

Таблица 2 – Этапы эффективного слушания

Название этапа	Цель этапа	Способы поддержки собеседника
1. Информационный	Дать собеседнику высказать свою точку зрения	Поддакивание, побуждение, невербальная поддержка
2. Уяснение	Убедиться, что в правильно понятия собеседника	Выяснение, парафраз, отражение чувств
3. Завершающий	Добиться совместного решения	Выражение оценки, продолжение, резюмирование

Установлено, что эффективность процесса слушания возрастает, если слушателю удается сформулировать цели получения информации, т.е. ответить на вопрос «Для чего я слушаю это?». По мнению специалистов в области социальной коммуникации, целями процесса выслушивания могут быть *понимание, запоминание, анализ и оценка* содержания информации, а также *доверительные отношения* с собеседниками.

Репозиторий БрГУ

Поставленная цель требует от слушателя владения определенными навыками работы с информацией. Так, цель *«слышать, чтобы понять»* предполагает поиск ключевых слов и фраз, в обобщенном виде формулирующих основные проблемы обсуждаемого вопроса.

Цель *«лучше запомнить информацию»* предполагает владение различными мнемоническими техниками, наиболее известные из которых – ведение записей, повторение, перефразирование услышанного, визуализация (т.е. ассоциация имен, мест, цифр с конкретными визуальными образами).

Цель *«анализ и оценка содержания»* требует умения распознавать ошибки в аргументах и утверждениях отправителя информации, способности различать факты и оценки.

Способность слышать другого как условие успешной межличностной коммуникации требует постоянной тренировки и совершенствования, чему способствует знание факторов, влияющих на этот процесс.

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

I. Объективные факторы: шумы и помехи, акустические характеристики помещения, микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

II. Субъективные факторы:

– пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);

– тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди – сангвиники, флегматики – более внимательны, чем холерики и меланхолики);

– интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы: основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию); дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания, скорость протекания психических процессов); вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

1) слуховая способность;

2) внимательность;

3) способность к пониманию;

4) способность к запоминанию.

Поэтому развитие навыков слушания должно основываться на развитии перечисленных способностей.

Принципы эффективного слушания основываются на знании и использовании факторов, определяющих его эффективность. Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от готовности и желания аудитории слушать. Это в свою очередь определяется комбинацией следующих факторов:

Репозиторий БрГУ

1) отношение слушателей;
2) интерес слушателей;
3) мотивация слушателей;
4) эмоциональное состояние слушателей.

Рассмотрим подробно каждый из перечисленных факторов.

Отношение слушателей. Эффективное слушание требует объективного, непредубежденного, кооперативного отношения слушателей. Самоуверенные люди обычно являются плохими слушателями. В силу собственной предубежденности они не хотят выслушать противоположное мнение. Один и тот же человек может быть объективен в одном вопросе и субъективен в другом. Многие с трудом остаются объективными, если в речи затронуты их личные интересы. На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по обсуждаемому вопросу. Образованный человек обычно более внимателен, чем необразованный. Малообразованные люди становятся пассивными слушателями, так как у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора. Им трудно понимать речь, они перестают слушать или слушают наполовину.

Интересы. Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными. Первичный интерес существует тогда, когда человек имеет прямую заинтересованность в том, о чем говорит оратор, когда его идеи касаются повседневной жизни. Вторичные интересы – это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества (законы, программы и т.п.). Сиюминутный интерес – это интерес в данный момент времени. Например, интерес к футбольному матчу, когда игрок команды сильно травмирован, больше, чем если в команде все в порядке.

Мотивация. Человек слушает охотно, когда оратор задевает его основные желания и нужды (деньги, повышение престижа, авторитета, сохранение дорогих для человека вещей и т.п.).

Эмоциональное состояние. Нежелательные эмоции, которые мешают непрерывному вниманию, могут исходить из состояния подавленности слушателя, его антагонистического отношения к оратору, его возражений по отношению к утверждениям оратора. Оратор должен понимать, что аудитория слушает лучше, когда она свободна от эмоционального дискомфорта.

Репозиторий БГТУ

Тема 7. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии

1. Общая характеристика затруднений в социально-педагогическом взаимодействии

Сложной социально значимой проблемой педагогической психологии является проблема затруднений, или «барьеров», с которыми педагог сталкивается в профессиональной деятельности, в общении. Трудности понимания, интерпретации высказывания и его порождения в диалогах и публичном общении обсуждалось еще в риторике Древнего мира, например в трактатах Цицерона, и продолжает исследоваться в современной науке (Г. Лассвелл, М. Андерсон, Е.С. Кузьмин, Б.Д. Парыгин, Б.Ф. Ломов, Я.Л. Коломинский, Б.А. Климов и др.).

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Коммуникация в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, то коммуникация не состоялась. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь о том, как люди вас поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (большая определенность в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов).

Причинами неэффективной коммуникации могут быть:

– стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации; в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

– предвзятые представления – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно; в результате нет осознания, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

– плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости противоположного взгляда;

– отсутствие внимания и интереса собеседника (интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий);

– пренебрежение фактами (привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов);

Репозиторий БрГУ

– ошибки в построении высказываний (неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.);

– неверный выбор стратегии и тактики общения: открытое (желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других) – закрытое общение (нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию); монологическое – диалогическое; ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»).

Затруднение в общении – это субъективно переживаемое человеком состояние «сбоя» в реализации прогнозируемого (планируемого) общения вследствие неприятия партнера общения, его действий, непонимания текста (сообщения), непонимания партнера, изменения коммуникативной ситуации, собственного психического состояния и т.д.

Затруднения проявляются в форме остановки, перерыва деятельности, самого общения, невозможности их продолжения (А.К. Маркова) [29].

Возникновение в процессе деятельности затруднения и его осознание является одним из условий возникновения проблемной ситуации, которая может быть предпосылкой и основой возникновения и движения мысли (С.Л. Рубинштейн). В педагогической деятельности оно может рассматриваться и как фактор активации интеллектуальной деятельности человека, стимулирование нахождения новых средств и способов выхода из создавшейся «затрудняющей» ситуации. Соответственно, выделяют позитивную и негативную функции затруднения (трудности) в процессе социально-педагогического общения [45].

Позитивная функция затруднения (по А.К. Марковой) имеет два значения: а) индикаторное (привлечение внимания педагога к собственным ошибкам через ошибки учащихся); б) стимулирующее, мобилизующее (активизация деятельности педагога при анализе и преодолении затруднений, приобретение опыта).

А.К. Маркова фиксирует также и негативную функцию затруднения, также имеющую два значения: а) сдерживающее (в случае отсутствия условий для преодоления затруднений или наличия неудовлетворенности собой, например заниженной самооценки) и б) деструктивное, разрушительное (затруднения приводят к остановке, распаду деятельности, желанию уйти из учреждения образования или из профессии).

Выделяют следующие области затруднений в педагогическом, социально-педагогическом взаимодействии: этно-социокультурная, статусно-позиционно-ролевая, возрастная, индивидуально-психологическая, деятельностная, область межличностных отношений. Они, естественно, перекрываются, взаимодействуют между собой в единой целостной системе

Репозиторий БГПУ

«человек», но в целях теоретического анализа действие каждой из них может быть рассмотрено отдельно.

Этно-социокультурная. Затруднения этой области связаны с особенностями этнического сознания, ценностями, стереотипами, установками сознания человека, проявляемыми в общении в конкретных условиях его социального и культурного развития. Особенности этно-социокультурной области вызывают также целый ряд затруднений в соблюдении этикета общения.

Трудности общения, соотносимые с этно-социокультурной областью, преодолимы, если их специфика отрефлексирована (осознана и принята) педагогом, если он может контролировать свое общение, регламентируя его рамками тех конвенциональных отношений, которые предполагаются конкретной образовательной системой, конкретным образовательным учреждением.

Статусно-позиционно-ролевая область затруднений обусловлена целым рядом глубинных причин: семейным воспитанием, позицией в общности, атрибутом роли, статусом учреждения образования и т.д. Такие затруднения в общении часто возникают в условиях ассиметрии статусов, позиций. Например в школе право педагога спрашивать предполагает обязанность учащегося отвечать. Единство статуса педагога как репрезентанта образования, его позиции – передачи, трансляции общественного опыта и его роли – развивающего, воспитывающего и обучающего субъекта выражается в авторитете педагога. Формируемый с первого школьного дня авторитет педагога как носителя ценностей нового, необходимого для дальнейшей жизни, учения является общепризнанным. Однако он часто приобретает черты непререкаемости, абсолютности, что исключает у ребенка даже попытку высказать и отстоять свое мнение. В этих случаях общение затруднено. В то же время роль педагога, а тем более педагога социального предполагает такие личностные качества, как компетентность, объективность, такт и желание помочь.

Возрастная область затруднений. Возрастные особенности партнеров общения также могут вызвать затруднения. Известно, что ребенок до школы предпочитает общение со взрослыми; до среднего подросткового возраста почти половина детей предпочитает общение со сверстниками. Это предпочтение доминирует у старшеклассников до окончания учреждения образования, когда вновь около трети юношей и девушек проявляют интерес к общению со взрослыми. Затруднения в общении со взрослым, с педагогом чаще всего возникают в связи с тем, что учащийся, особенно подросток, считает, что его внутренний мир непонятен взрослым, которые продолжают обращаться к нему все еще, как к ребенку (поэтому обращение педагога в классе «дети» или «мальчики и девочки» может вызвать негативную или скептически сдержанную реакцию). Преодоление

Репозиторий БГПУ

таких трудностей возможно при условии постоянного личностного и профессионального саморазвития педагога, его интереса к жизни, к миру молодежи.

Индивидуально-психологические затруднения. Индивидуально-психологические особенности партнеров по общению чаще всего служат причиной коммуникативных затруднений. Это объясняется, во-первых, тем, что эти затруднения есть результат взаимосвязи и взаимодействия как минимум трех сил: индивидуально-психологических особенностей педагога, учащегося и их принятия друг другом. Во-вторых, это затруднение в педагогическом общении можно объяснить сознательным отсутствием регулирования, сдерживания педагогом негативно влияющих на общение своих индивидуально-психологических особенностей (раздражительность, излишняя эмоциональность, критичность, скептицизм и др.).

Среди индивидуально-психологических особенностей партнеров, оказывающих наибольшее влияние на общение (и вызывающих затруднения в случае отсутствия или несоответствия этих особенностей общения) отмечаются: коммуникативность (общительность), контактность, эмоциональная устойчивость, импульсивность (реактивность), экстра-, интровертированность, внутри- и внешнеобвинительность реакции, особенности когнитивного стиля, недостаточность социальной перцепции и др.

Деятельностные затруднения связаны с содержанием и характером педагогической деятельности учителя и учебной деятельности обучающегося. Они могут быть вызваны предметным содержанием и характером педагогического общения и педагогической деятельности, т.е. уровнем и характером владения педагогом знаниями (организация усвоения которых лежит в основе профессиональной деятельности); профессионально-педагогическими умениями и дидактической компетентностью (т.е. средствами и способами педагогического воздействия на обучающихся); связаны с развитием, содержанием и формами образовательного процесса, особенностями личности педагога и процессом педагогического общения.

Затруднения межличностных отношений. Межличностные отношения в значительной мере влияют на характер совместной учебной деятельности обучающихся и педагогической деятельности преподавателя (А.К. Маркова, Я.Л. Коломинский, Н.В. Кузьмина, А.А. Реан и др.). Лежащие в основе этих отношений симпатия (антипатия), принятие (неприятие), совпадение ценностных ориентации или их расхождение, соответствие или различие когнитивных и в целом индивидуальных стилей деятельности (общения) и многое другое могут облегчить либо существенно затруднить взаимодействие людей, вплоть до его прекращения. Известно, что межличностные отношения усиливают эффективность деятельности, тогда как их внутреннее расхождение ведет к ее нарушению.

Репозиторий БГПУ

Важной межличностной особенностью партнеров, вызывающей затруднения в общении, является доминирование того или другого личностного состояния у каждого из них. Согласно Э. Берну, в структуре сознания личности каждого человека сосуществуют три состояния: «Родитель», «Взрослый», «Дитя». При этом первое («Родитель») может выявляться двояко: либо в контролирующе-авторитарной функции, либо в помогающе-попечительской. Ролевое предписание педагога и характеристика «Родителя» во многом совпадают. Они включают оценку, разрешение, объяснение, порицание. Это те действия, которые являются общими для педагога и родителя. Однако они приемлемы в педагогическом процессе только в отношениях «педагог (“Родитель”) – учащийся (“Дитя”)». Если же в роли ученика выступает «Взрослый», характеристикой которого является понимание, логичность, рассудительность, контактность, самостоятельность принятия решения, то в общении возникает обоюдное затруднение. Оптимальным вариантом для педагогического процесса являются отношения «Взрослый – Взрослый» [5].

Среди многих факторов, затрудняющих общение (характер межличностных отношений, индивидуально-психологические особенности, включенность в деятельность, особенности ситуации взаимодействия) именно межличностные отношения занимают значимое первое место.

Анализ основных областей затруднений в общении, в деятельности показывает, что они изменяют саму ситуацию общения. Противоположные цели, интересы, позиции, средства, способы деятельности, сталкиваясь, создают конфликт. Здесь же необходимо отметить, что при групповом взаимодействии конфликт как столкновение противоположных решений, стратегий, средств и способов, создавая проблемную ситуацию, повышает интеллектуальную активность совокупного (группового) субъекта. Важно только, чтобы такой конфликт не перешел на уровень оценки самих субъектов и не стал негативно межличностным в узком смысле слова.

Затруднения общения, возникающие в отношениях «педагог – учащийся» и «учащийся – учащийся» оцениваются самими участниками общения и другими людьми по-разному. Украинский ученый Е.В. Цуканова в монографии «Психологические трудности межличностного общения» (1985) считает, что оценка затруднений общения педагогом и учащимися не совпадает. Если педагоги считают, что наибольшие затруднения в схеме «педагог – учащийся» вызывают индивидуальные особенности партнеров общения, то школьники на первое место среди причин затруднения в таком общении ставят особенности участия в деятельности. При этом, характеризуя в целом условия совместной учебной деятельности, исследователи отмечают, что основные затруднения связаны, прежде всего, с межличностными отноше-

Репозиторий БГПУ

ниями, затем с индивидуально-психологическими особенностями общающихся и только после этого с характером их участия в деятельности.

Затруднения одного участника общения влияют не только на сам этот процесс, на деятельность того, кто испытывает эти затруднения, на ситуацию, но и на других партнеров общения, в частности по каналам обратной связи, и на находящегося в этой ситуации педагога. Педагог либо преодолевает трудности, продолжает общение и деятельность, либо испытывая чувство дискомфорта, создает новую коммуникативную ситуацию и новые формы деятельности, испытывая неловкость за недостаточность подготовки, организации, учета особенностей коммуникативной ситуации, либо занимает внешне обвинительную позицию, изменяя в ряде случаев адекватность оценки окружающей действительности (такая неадекватность оценки обучающихся, в свою очередь, вызывает у них затруднения в общении, установлении контакта с педагогом).

Затруднения общения в большинстве из названных выше областей могут быть преодолены либо самостоятельной коррекцией, либо специальными тренингами (Ю.Н. Емельянов, Г.А. Ковалев, Л.А. Петровская, В.А. Кан-Калик, Л.М. Митина и др.).

Педагогическое общение, социально-педагогическая деятельность, являясь объектом воздействия множества внешних и внутренних факторов, заключают в себе большое количество противоречивых моментов, затруднений, выступающих в качестве психологических барьеров.

2. Барьеры общения

Затруднение в общении, барьер общения – субъективное образование, переживание субъектом некоторой сложности, необычности, противоречивости ситуации. Иногда желаемое общение между партнерами почему-то не складывается. Причинами могут быть как внешние ограничения, так и более глубокие, внутренние противоречия. Подобные ограничения контакта, как отмечал известный российский психолог Д.С. Парыгин, создают «психологические барьеры между людьми», заменяя подлинное общение «стереотипами», «стандартными поведенческими реакциями». Эти барьеры выступают препятствиями, мешающими нормальному взаимодействию, пониманию людьми друг друга [42].

Неумение преодолевать многочисленные повседневные трудности, которые встают перед любым человеком в процессе общения, приводит к эмоциональным срывам, ухудшению физического и психического здоровья.

Под барьерами общения подразумевают те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им. С точки зрения психологии, к таким факторам можно отнести различия в темперамен-

Репозиторий БрГУ

тах, характерах, манерах общения и эмоциональных состояниях общающихся партнеров.

В современной науке выделяются несколько видов барьеров в общении.

Барьеры коммуникации. Это барьеры в общении, связанные с обменом информацией между собеседниками: семантический барьер (возникает, когда собеседники под одними и теми же понятиями подразумевают совершенно разные вещи); логический барьер (неумение выражать свои мысли); фонетический барьер (плохая техника речи, когда непонятно, что говорит собеседник); личностный барьер (например черты характера (чрезмерная медлительность или, наоборот, суетливость)).

Барьеры взаимодействия связана с взаимодействием с человеком во время общения и возникающие из-за недовольства поведением партнера по общению: мотивационный барьер (разные мотивы вступления в контакт); барьер некомпетентности; этический барьер (несовместимость нравственных позиций партнеров по общению).

Барьеры понимания и восприятия – это барьеры, связанные с восприятием и познанием друг друга, а также с установлением взаимопонимания на этой основе: эстетический барьер; социальный барьер (разный социальный статус партнеров); барьер отрицательных эмоций; барьер установки (изначально искаженное представление о партнере общения); барьер «двойника» (представление о партнере по общению как о самом себе).

К трудностям и недостаткам педагогического общения В.А. Кан-Калик относит:

– дефицит общения;

– монотонность педагогического общения, когда со всеми субъектами образования педагог общается одинаково;

– неумение наладить контакт с учащимися и коллегами;

– непонимание внутренней психологической позиции других субъектов образования;

– сложности в управлении общением на уроке (занятии) или внеклассном мероприятии;

– неумение выстраивать взаимоотношения с разными субъектами образования в зависимости от актуальных и перспективных педагогических задач;

– трудности в речевом общении и передаче собственного эмоционального отношения к учебной информации, личности учащегося или к педагогической ситуации в целом;

– затруднения в управлении собственным психологическим состоянием.

Затруднения в педагогическом общении (особенно у начинающих педагогов) были названы В.А. Кан-Каликом некими психологическими барьерами, которые, препятствуя нормальному общению, влияют на всю педа-

Репозиторий БГПУ

гогическую деятельность всех его субъектов. Психологические барьеры не всегда осознаются самим педагогом, соответственно, он не чувствует необходимости в анализе коммуникативной ситуации и коррекции причины, вызывающей затруднения общения с классом [19].

Объединим выделенные В.А. Кан-Каликом восемь наиболее типичных барьеров педагогического общения в четыре группы:

– боязнь класса и педагогической ошибки;

– установка, формируемая в результате прошлого негативного опыта работы вообще и работы с данным классом в частности;

– несовпадение собственных установок учителя на работу в классе и установок обучающихся;

– неадекватность собственной деятельности в складывающейся на уроке коммуникативной ситуации [19].

3. Трудности социально-педагогического взаимодействия с детьми, подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи

Социально-педагогическая работа относится к тем видам профессиональной деятельности, где наиболее часто происходит столкновение с человеческими проблемами, возможно, обидами и несправедливостью, злом, унижением, болью.

Клиентами педагога социального, объектами социально-педагогической помощи выступают дети (как правило, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, имеющие проблемы в учебе, отклонения в поведении и т.д.), семьи, социальные общности.

В работе с несовершеннолетними важно уделить внимание тем особенностям поведения, которые могут предшествовать правонарушениям, девиациям и т.д.: пропуск учебных занятий, явно демонстрируемое нежелание учиться, отвержение ребенка сверстниками и др. Практика показывает, что дети и подростки зачастую не готовы сами осознавать имеющиеся проблемы, их формулировать, обращаться за профессиональной помощью.

Проводя индивидуально-профилактическую работу с детьми и подростками группы риска, педагог социальный должен:

– обращать внимание на позитивные стороны личности ребенка, учитывая которые, он начинает решение своих проблем;

– помочь в осознании ответственности за выбор стратегии поведения;

– содействовать в определении шагов для выхода из проблемной ситуации;

– способствовать осознанию необходимости обращения к специалистам, способным оказать действенную помощь (специалистам центров социальной, психологической, медицинской помощи и др.).

Репозиторий БрГУ

Основными принципами организации социально-педагогического взаимодействия с детьми и подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи, должны быть эмоциональное и интеллектуальное сопереживание, заинтересованность, содействие, доверие.

Организация положительных устойчивых контактов педагога социального с потенциальными клиентами – несовершеннолетними и их родителями – заключается в:

– установлении доверительно-уважительного тона отношений с несовершеннолетними в условиях учреждения общего среднего образования;

– адекватном отношении к их проблемам и возможным трудностям;

– донесении до потенциального клиента (ребенка, родителя) значимости социально-педагогической помощи, активности самого клиента для разрешения имеющихся проблем;

– обеспечении конфиденциальности и тайны обращения;

– налаживании обратной связи со средой несовершеннолетних и их ближайшим окружением (педагогами, родителями и др.) путем разнообразных опросов, интервью, нерегламентированного общения с несовершеннолетними.

В условиях контакта с детьми и подростками наиболее полно проявляются все личностные свойства субъектов взаимодействия, сам факт его установления приносит им интеллектуальное и эмоциональное удовлетворение.

Основные требования к организации эффективного социально-педагогического взаимодействия с несовершеннолетними, нуждающимися в социально-педагогической помощи:

– Необвинительность – вместо обличений и упреков, пусть даже вполне заслуженных, социальная защита, создание платформы для выхода из кризиса.

– Индивидуальный подход – решение конкретных проблем конкретной семьи подростка в реальных жизненных условиях и в местах их пребывания.

– Постоянный контакт с семьей в течение длительного времени; доверительные отношения между педагогом социальным и членами семьи несовершеннолетнего.

– Уважение норм и ценностей клиентов.

– Ориентация на развитие на основе позитивного потенциала ребенка, его способности к самопомощи.

– Привлечение широкого спектра методов и подходов в работе педагога социального, что предполагает высокий уровень квалификации и разностороннюю подготовку привлекаемых специалистов.

Репозиторий БГПУ

4. Техника безопасного социально-педагогического взаимодействия

Общение – форма деятельности, осуществляемая между людьми, приводящая к возникновению психического контакта, проявляющегося в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании.

Основными характеристиками общения являются:

– содержание, т.е. передача информации, восприятие партнерами друг друга, их взаимооценка и взаимовлияние;

– функции, к числу которых относятся трансляционная (как социальный механизм передачи управляющего воздействия), интегративная (средство объединения людей);

– манера, т.е. методы подачи информации (тон, дистанция);

– стиль, т.е. нравственно-этическая установка человека (дружелюбие, открытость, сухость и др.).

Безопасное социально-педагогическое взаимодействие – процесс общения, обеспечивающий реализацию принципа «Не навреди!» (при этом: не навреди ни клиенту, ни себе).

В процессе безопасного социально-педагогического взаимодействия важное значение имеет вербальное и невербальное поведение. В современной науке невербальная коммуникация оценивается как более достоверная, чем словесная, т.к. она осуществляется, как правило, спонтанно, бессознательно. Педагогу социальному необходимо владеть способами и вербальной, и невербальной коммуникации:

– чтобы быть понятым и способным оказать воздействие на своего клиента, уметь кодировать и передавать свои намерения и состояния в жестах, мимике, интонациях;

– в ходе взаимодействия получать информацию о том, как его воспринимает клиент, как строить с ним взаимоотношения.

Безопасное социально-педагогическое взаимодействие должно базироваться на принципах гуманной педагогики, а сам педагог должен выступать их сознательным носителем и организатором в ежедневном взаимодействии с ребенком. При этом принципиально важно, чтобы базовые принципы социальной педагогики, такие как принятие ребенка в качестве цели и ценности педагогического процесса, адекватный учет во взаимодействии с ним его психологических, физиологических, половых и возрастных особенностей, были бы обеспечены и управленчески, и технологически.

Техника общения – совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и слушать, а приемы – предпочтительные средства общения, включая вербальные и невербальные.

Прежде чем вступить в общение с другим человеком, необходимо определить свои интересы, соотнести их с интересами партнера по общению, оценить его как личность, выбрать наиболее подходящую технику и

Репозиторий БГУ

приемы общения. Затем, уже в процессе общения, необходимо контролировать его ход и результаты, уметь правильно завершить акт общения, оставив у партнера благоприятное или неблагоприятное впечатление о себе и сделать так, чтобы в дальнейшем у него возникло или не возникло стремление продолжить общение.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов, тона высказывания, движений и жестов, привлекающих партнера действий, направленных на его подготовку к процессу коммуникации.

Эффективность взаимодействия педагога социального и клиента (несовершеннолетнего, его родителей, коллег) во многом зависит от эмпатического видения проблемы. Эмпатия – особый способ понимания другого человека, заключающийся в сопереживании его эмоциональному состоянию, постижении через проникновение, «вчувствование» в его переживания. Проявлять эмпатию – значит принимать во внимание линию поведения другого человека (относиться к ней сочувственно), при этом собственную линию строить по-своему.

Рассматривая техники и правила безопасного общения, обычно исходят из идеи конструктивного, позитивного взаимодействия. Считается, что если субъект имеет срывы, если его общение неконструктивно, приводит к конфликтам и т.д., то причинами этого являются незнание техник общения или невладение ими.

Первое правило конструктивного общения: говорить на языке партнера. Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам общения.

Следующее правило позитивного общения можно обозначить как подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к нему. Это правило рассматривается не просто как очередная «техника», а как один из важнейших, фундаментальных принципов конструктивного межличностного взаимодействия. Эта позиция основана на концепции А. Маслоу, в рамках которой потребность в уважении, признании и принятии относится к фундаментальным, базовым потребностям личности.

Еще одно правило можно обозначить как подчеркивание общности («Мы с тобой одной крови, ты и я»): общность интересов, целей, задач, позиций; общность личностных особенностей (как позитивных, так и негативных); подчеркивание профессиональной общности.

Следующее важное правило конструктивного общения – это явное проявление интереса к проблемам партнера. Противоположное поведение – пренебрежение проблемами партнера. Такой ошибки достаточно, чтобы конструктивное общение не состоялось.

Репозиторий БГПУ

Известное правило техники безопасности общения: не расширять зону межличностного конфликта. В большинстве случаев разрешить конфликт гораздо легче, если не уходить от его первопричины.

В современной социальной психологии определено большое количество техник общения (манипулятивного, альтруистического и др. характера). С точки зрения построения процесса безопасного общения, наиболее актуальны техники выравнивания психологического напряжения, а также техники активного слушания.

Напряжение может накапливаться постепенно в процессе общения или присутствовать изначально. Существует ряд техник, позволяющих его снизить.

Предоставление партнеру возможности выговориться. Партнер получил возможность высказать, вербализовать все свои взгляды без ограничений, без того чтобы его перебивали.

Вербализация эмоционального состояния. У этой техники есть два подвида: вербализация своего эмоционального состояния – «То, что вы сейчас сказали, очень меня расстроило. Я даже не знаю, что дальше делать»; вербализация эмоционального состояния партнера – «Кажется, вы сейчас напряжены».

Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации. Когда напряжение достигает своего апогея, эффективным приемом является перевод разговора с абстрактного уровня на конкретные предложения, которые можно обсуждать. С этим правилом связано родственное ему обращение к фактам в дискуссии, в полемике.

Позиция «на равных». Эта техника одновременно связана и с подчеркиванием значимости партнера, и с проявлением уважения к нему. Ее неконструктивная противоположность, позиция «над», всегда ведет к нагнетанию напряжения. Превосходство одного партнера по общению над другим может подчеркиваться и осуществляться по различным направлениям: превосходство по компетентности, по стажу или опытности, по профессионально-ролевым позициям и т.п.

Следующая группа техник относится к так называемому активному слушанию. Под активным слушанием понимается очень простое положение: гораздо эффективнее для общения не просто пассивно слушать, а вербальным образом проявлять свою заинтересованность в разговоре, доказывать, что ваши мысли не витают где-то далеко. Кроме того, функция активного слушания – еще и показать партнеру, что собеседник понимает и правильно интерпретирует его мысли.

Техника «тактика получения утвердительных ответов» («Техника Франклина»). Она состоит в том, что собеседник старается получить не одно «Да», а много «Да» в подтверждение даже самых бесспорных положений

Репозиторий БрГУ

или незначительных мелочей. Это подведет партнера к тому, чтобы ответить «да» и на какой-то существенный, важный вопрос. Причина в формировании стереотипной логики беседы: после серии утвердительных ответов труднее ответить отрицательно. Как правило, даже если в этой ситуации все-таки и раздается «нет», оно обычно не бывает слишком категоричным.

«Техника Франклина» включает несколько взаимосвязанных шагов:

– ответ всегда следует начинать со слов «да» (начиная свой ответ с «нет», мы тем самым блокируем желание собеседника слушать нас дальше);

– дать позитивную оценку идее собеседника, объяснить, чем она хороша, интересна, выгодна и т.д.;

– описать условия, в которых предложенное решение было бы наилучшим. Затем можно плавно переходить к описанию реальных условий, для начала безотносительно предложенной идеи. Далее может следовать предложение нового, измененного решения в конкретных, только что описанных реальных условиях.

В процессе конструктивного общения применяются различные виды техники и приемы разговора, основной целью которых является повышение эффективности общения.

Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени-отчества собеседника. Это показывает внимание к личности, способствует ее утверждению, вызывает у нее чувство удовлетворения.

Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица. Возникает чувство защищенности, что вызывает положительные эмоции и формирует аттракцию.

Прием «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Это ведет к образованию положительных эмоций и обусловливает расположенность к собеседнику.

Прием «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и обусловливает расположенность к партнеру по общению.

Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к хобби, увлечениям людей, что также повышает вербальную активность.

Мы рассмотрели лишь самые существенные правила и техники общения. Их гораздо больше. Но все эти техники объединяет одна общая закономерность. Любой прием предполагает не механическое его выполнение, а адекватность его использования «здесь и сейчас». Есть правила, которые, конечно, нельзя менять, они являются универсальными, например проявление уважения к партнеру по общению. Но все-таки важно помнить, что идентичных ситуаций общения не бывает.

Репозиторий БрГУ

Тема 8. Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности педагога социального

1. Понятия, критерии и уровни успешного общения

Общение – осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия взаимодействие между несколькими людьми, в результате которого возникают психологический контакт и определенные отношения между участниками.

Критерии успешности, средства и способы, необходимые для успешности социально-педагогического взаимодействия, общения, могут быть выведены по аналогии с критериями эффективности групповой деятельности.

Успешность любой групповой деятельности в социально-психологическом аспекте определяется *достижением целей* (в неформальном межличностном общении ими являются контакт, психологическая близость, доверительные отношения); *удовлетворенностью* (процессом общения, когда не возникает чувства досады, длительных пауз и т.п., а также результатом общения); *отсутствием трудностей* (в первую очередь напряженности, скованности, внутренних преград, зажатости и пр.).

Удовлетворенность общением и взаимодействием является характеристикой субъективной стороны взаимооотношений на сознательном и бессознательном уровнях; психологическим состоянием, обладающим мобилизующим эффектом во многих видах деятельности; включает чувство полноценности и стабильности межличностных отношений при отсутствии страхов, подозрительности, напряженности, чувства одиночества.

Успешность общения проявляется в достижении и сохранении психологического контакта с партнером в целях стабилизации межличностных отношений на их оптимальной стадии развития через достижение совместимости, согласия, взаимной приспособленности и удовлетворенности путем гибкой корректировки целей, умений и состояний, способов воздействия в соответствии с меняющимися обстоятельствами.

Основными *психологическими критериями* успешности общения следует считать легкость, спонтанность, свободу, контактность, коммуникативную совместимость, адаптивность и удовлетворенность.

В теории общения дана характеристика уровней успешности общения.

Уровень мастерства и свободы в общении предполагает высокую совместимость, контактность и гибкость, адаптивность, хорошие навыки и саморегуляцию, отсутствие отчужденности, т.е. включенность в социальные связи, отсутствие фрустрированности и напряженности.

Лидерский уровень – его легко достигают экстраверты, хорошо владеющие навыками и умениями, лидеры по натуре, уверенные в себе и удо-

Репозиторий БГПУ

влетворенные сложившимися отношениями в близком кругу. Они находят взаимопонимание с людьми, имеют развитое чувство собственного достоинства, которое избавляет от недоверия к людям и лишних ссор и недоразумений. Лидеры смелы и активны в контактах, ситуативно застенчивы, без излишней чувствительности прибегают к манипулированию, владеют разнообразными способами влияния и воздействия на людей, не авторитарны, любят советовать.

Радикально-партнерский уровень характерен для партнерски ориентированных людей, умеющих выслушать и найти общее решение. Они конформны, хорошо работают в группе, практичны и не агрессивны, обладают высокой эмпатией, эгоцентричны; им присущи хороший самоконтроль и самодисциплина.

Рационально-консервативный уровень – лица, составившие эту группу, консервативны, закрыты, расчетливы, погружены в себя, мечтательны, плохо контролируют эмоции; у них отсутствует эмпатия.

Агрессивно-авторитарный уровень – на этом уровне авторитарность сочетается с высокой агрессивностью. У таких людей нет достаточной гибкости в способах влияния, снижено самоуважение, следствием чего является высокая тревожность; недостаток влияния обусловлен недостаточной сформированностью навыков и умений, что подтверждается также и отсутствием манипулятивности. Им свойственны повышенная конфликтность, нетерпение, недоверчивость, отсутствие партнерской ориентации, раздражительность, порою взвинченность, внутренние и внешние конфликты.

Уровень невротического одиночества и застенчивости – характерен для глубоко одиноких, невротичных, трудно адаптирующихся людей. Они мечтают о легкости общения, но повышенная самокритичность и неуверенность не дают им реализовать имеющиеся навыки и умения. Это – застенчивые, сенситивные, необщительные скептики и даже холодные люди.

2. Общительность, контактность, коммуникативная совместимость

Общительность относится к числу наиболее общих и первичных черт характера. По мнению Б.Г. Ананьева, В.С. Мерлина, общительность в значительной степени связана с типом высшей нервной деятельности человека, его темпераментом [3]. Это одна из коммуникативных черт личности, к которым следует отнести и другие черты: контактность, следование социальным нормам во взаимодействии, экспрессивность, робость, инициативность и т.д.

В общительности выражается потребность человека в других людях и контактах с ними, стремление к этим контактам, их интенсивность и легкость, а также склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения и установлению приязненных отношений, умение не теряться в

Репозиторий БГПУ

момент общения, стремление взять на себя инициативу в контакте, при случае – и роль лидера в группе. Общительность связана с эмоциональным и общим самочувствием человека перед вступлением в общение, в момент самого контакта и после него. Эта черта характера предполагает наличие коммуникативных навыков, обеспечивающих легкость общения и облегчающих партнеру контакт: умение слушать, высказываться к месту, поддерживать беседу и менять тему, знакомиться, находить правильную форму обращения к другому человеку; обычно сопряжена с такими умениями, как владение жестикуляцией, уместность и богатство мимики, выразительность интонаций и поз. Противоположной чертой общительности является замкнутость, крайнее выражение которой – аутистичность.

В психологической литературе для того чтобы охарактеризовать интенсивность, направленность и другие аспекты общения, употребляются близкие понятия: общительность, экстраверсия и др. Следует подчеркнуть разницу между ними: коммуникабельность – некоммуникабельность (качественная характеристика контактов, их глубина, интенсивность, соблюдение социальных норм); общительность – замкнутость (количественная характеристика контактов: широта, экстенсивность, контактность (потребность в контактах, легкость, спонтанность)); экстраверсия – интроверсия (направленность общения на внешний мир или на свой собственный мир); коммуникативность – владение средствами установления контакта.

Важнейшими условиями успешности общения являются *контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность и стиль общения.*

Контактность – это специфическое социальное умение вступать в психологический контакт, в основе которого лежит природная общительность, способность формировать в ходе взаимодействия доверительные отношения, основанные на согласии и взаимном принятии; способность, обеспеченная владением навыками и умениями общения и саморегуляции, а также благоприятствующими контакту личностными свойствами.

Контактность формируется на первых порах жизни ребенка и развивается как общая коммуникативная способность, первоначально направляемая темпераментом и особенностями высшей нервной деятельности. Она проявляется в большей способности человека мобилизовать все имеющиеся средства для достижения контакта (владение эмоциональным состоянием, телом и мимико-выразительными средствами, настроенность на контакт), в умении изменять в зависимости от ситуации меру своей открытости и избираемые средства воздействия, во владении коммуникативной ситуацией в целом.

Контактность есть управление коммуникативной ситуацией, психологическими способами влияния в ходе организации социального взаимодействия; это процессуальное качество, для которого важны пространственно-

Репозиторий БГУ

временные характеристики осуществления контакта, условия взаимодействия, мотивы и индивидуальные особенности взаимодействующих лиц.

Это социальное умение обладает двойственностью, с одной стороны, положительными сторонами (настроенностью на контакт, мобилизацией всех средств общения, рефлексией и обратной связью), а с другой – отрицательными характеристиками (эгоцентричностью, ориентацией на заражение других своими интересами и состояниями, преобладанием бессознательных побуждений). Контактность может быть агрессивной и навязчивой.

Помимо контактности, еще одним критерием успешности общения является *коммуникативная совместимость.* Это один из видов социально-психологической совместимости, означающий готовность и умение сотрудничать, создавать непринужденную атмосферу взаимной удовлетворенности общением, обеспечивать хороший климат в группе. Коммуникативная совместимость возникает на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции; характеризуется отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряжения, досады, психологического дискомфорта.

Адаптивность также является важным фактором общения. Наличие этого качества говорит о готовности к пересмотру привычных решений при умении сохранять настойчивость, способности гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства, уверенности в своих принципах, следовании социальным нормам, гибком владении своими состояниями.

Стиль общения – это индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия. Стиль общения имеет внешние (экспрессивные) характеристики, своеобразную эмоционально-волевую окраску, определяемую темпераментом, психофизиологическими и личностными особенностями человека, арсеналом используемых им вербальных и невербальных средств.

Стиль общения проявляется в:

– доминирующей мотивации личности (потребность в общении и принятии, в эмоциональной поддержке, в самоутверждении);

– способности к сопереживанию и пониманию других людей (мягкость, доброжелательность, терпимость или жесткость, рационализм, эгоцентризм, приписывание недостатков другим, предубежденность);

– уровне собственного достоинства (навязывание своего мнения, навязчивое самооправдание, естественность, признание своих ошибок или амбициозность и отстаивание своих взглядов, даже если они неверны);

– направленности личности и избираемом в связи с этим характере воздействия на людей (манипулятивный, демократический, партнерски-уступчивый).

Репозиторий БГПУ

3. Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии

Эмоции – особый класс психических процессов и состояний, связанный с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающий в форме непосредственного переживания (удовлетворение, радость, страх и т.д.) значимость действующих на индивида явлений и ситуаций для осуществления его жизнедеятельности.

Чувство – устойчивое эмоциональное отношение человека к явлениям действительности, отражающее значение этих явлений в связи с его потребностями и мотивами.

Общение выступает в качестве неизбежного условия активности человека, его социализации в обществе. С его помощью осуществляется социальная детерминация многих сторон психического развития личности. Общение – сильнейшее средство формирования у человека отношения к другим людям, а также к самому себе. Посредством общения человек строит отношения с окружающими его людьми; через познание другого человека познает себя, формирует собственное «Я».

Социально-педагогическое общение – это не просто действия того или иного субъекта или воздействие одного субъекта на другого, а процесс их взаимодействия. В ходе взаимодействия обнаруживаются содействие (или противодействие, которое разрушает общение), согласие (или противоречие, что также затрудняет общение), сопереживание (или равнодушие), тактичность (или бестактность) одного субъекта по отношению к другому. Педагогическое общение, организованное социальным педагогом, предполагает включение интересов, переживаний клиента в сферу своих интересов.

Педагог социальный в процессе реализации коммуникативной функции помогает своему клиенту (ребенку, подростку, взрослому) не только организовать общение как простой обмен информацией, но и прилагает усилия к тому, чтобы привести его к духовному эмоциональному взаимодействию, способствующему формированию самосознания, гармонии отношений с самим собой, с окружающими людьми (сверстниками, взрослыми), с социумом, что благоприятствует успешной социализации личности.

Чувства – одна из основных форм переживания человеком своего отношения к предметам и явлениям действительности, отличающаяся относительной устойчивостью. Чувства – это отражение в мозгу человека его реальных отношений. Формы переживания чувств различны. Например, эмоция – это непосредственное протекание какого-либо чувства (эмоция наслаждения, восхищения). В социально-педагогической работе чувства играют особенно большую роль. Взаимодействуя с учениками по различным вопросам, социальный педагог воздействует не только на их внима-

Репозиторий БГПУ

ние, мышление, волю, но и на их чувства. В то же время и ученики, коллеги по работе могут воздействовать на чувства социального педагога.

Для хорошего педагога характерно умение управлять своими эмоциями, подавлять в себе аффективные состояния, не демонстрировать плохое настроение, соблюдать требования педагогического такта.

Педагогический такт – это профессиональное качество педагога, с помощью которого он способен поддерживать правильные отношения с несовершеннолетними, проявлять чуткость, внимательность, вежливость, находить необходимый, верный тон в обращении с учащимися, их родителями, коллегами.

4. Закономерности доверительного общения

Доверительное общение играет важную роль фактора, определяющего отношения между людьми практически во всех социальных ситуациях и социальных институтах: в семье, в учреждении образования, на производстве, в клинике и т.д. Оно имеет большое значение в формировании взаимоотношений между родителями и ребенком, в супружестве, в понимании между педагогом и учащимся, руководителем и подчиненным.

Высокий уровень доверия между членами группы всегда будет иметь большое влияние на ее жизнедеятельность и функционирование; в этих условиях возникают:

– открытый обмен взглядами и мнениями по существенным вопросам;

– более корректная постановка целей и задач;

– большее удовлетворение от участия в работе и рост групповой сплоченности;

– более высокая мотивация деятельности.

Доверительное общение обеспечивается особым характером взаимоотношений людей, а именно: доверительным отношением партнеров по общению, его теме и содержанию совместной деятельности. Цель межличностного неформального доверительного общения – установление психологической близости, формирование доверительных отношений, сокращение психологической дистанции.

В работах Т.П. Скрипкиной выделены два существенных признака доверительного общения: значимость передаваемой информации и доверие к партнеру. Наиболее важной особенностью этого общения ученый считает обмен значимыми мыслями и чувствами на основе веры в партнера, при этом происходит определенное обособление этой пары общающихся людей от остальных. Доверие к другому человеку, являясь частным случаем доверия к миру, знаменует способность человека доверять себе, организовывать свою собственную жизнь. Особенность этого подхода заключается в том, что автор связывает воедино доверие к миру и доверие к себе,

Репозиторий БГПУ

настаивая на необходимости их обязательного соответствия и убедительно доказывая, что преобладание доверия к себе есть показатель слабой адаптивности [48].

В качестве главных функций доверительного общения называются:

– психологическое облегчение;

– обратную связь в процессе самопознания;

– психологическое сближение, углубление взаимоотношений людей.

Взаимное доверие партнеров является главным признаком доверительного общения. Оно обеспечивает продуктивность обмена информацией и эффективную в целом организацию совместной деятельности.

В атмосфере межличностной привлекательности характер общения наиболее благоприятствует установлению доверительных отношений, так как чувство симпатии способствует налаживанию отношений сотрудничества. Отношения межличностной привлекательности зависят от социального положения, половозрастных и профессиональных различий людей, личностных характеристик партнеров, а также от характера ситуации: совместная деятельность, конкуренция или сотрудничество, ситуация так называемого помогающего поведения, совместный досуг.

Техника доверительного общения заключается в управляемом изменении отношения партнера к себе и к теме беседы. В этом случае результатом контакта являются не только получаемые сведения, но и развитие, углубление отношений сотрудничества. Доверие к специалисту (педагогу социальному) облегчает задачу позитивного воспитательного воздействия на собеседника.

Стадии развития доверительных отношений:

– установление психологического контакта;

– определение и формирование поля взаимного доверия;

– регулирование отношений на основе формального распределения ролей;

– углубление и развитие доверительности и взаимного понимания в процессе совместной деятельности.

На первой стадии, этапе установления психологического контакта, в качестве фильтра, барьера доверительности, который должен преодолеть специалист (педагог социальный), выступают оценки лицом – потенциальным клиентом (ребенок, родитель, коллега) ситуации контакта как значимой для него и в то же время безопасной; его оценка привлекательности специалиста.

На второй стадии значимым является определенный уровень сходства личных установок партнеров. Близость каких-либо отношений к действительности является положительным фактором появления взаимного дове-

Репозиторий БрГУ

рия. Как правило, барьером в доверительности на этой стадии отношений является предубеждение к личности партнера по общению или предмету.

Специфика третьей стадии – преодоление предубеждения партнера к ожидаемому развитию отношений (возможности и меры обязательности будущих контактов).

На четвертой стадии, в отличие от предыдущих, уже не отношения сторон определяют возможность совместных действий, а наоборот, характер совместной деятельности регулирует развитие взаимных отношений.

К числу барьеров в установлении и поддержании доверительных отношений относятся:

– различия в мировоззрении, сформировавшиеся убеждения или предубеждения собеседника;

– разное «видение» ситуации общения и личности партнера;

– половозрастные различия;

– характерологические особенности участников контакта (обидчивость, ранимость и др.).

5. Коммуникативная компетентность педагога социального

В основе любой профессиональной деятельности, в том числе и социально-педагогической, лежит четко осознаваемая цель, способствующая ориентации и концентрации наших сил и активности на том, что должно быть достигнуто. Поведенческая стратегия успешного педагога социального должна опираться на этические нормы делового имиджа, представляющие собой совокупность определенных поведенческих принципов (честность и порядочность в отношениях, терпимость, деликатность, социальная справедливость, деловая обязательность и др.). Такая поведенческая стратегия помогает «гасить» конфликтные ситуации, рождает взаимное доверие. Такт в профессионально-педагогическом общении – это умение применять нормы и цели поведения к конкретному человеку, в любой ситуации рассматривать партнера как самоценную личность с учетом пола, возраста, темперамента, привычек и т.п. Но главным свойством подобного отношения является умение тонко чувствовать, тонко воспринимать состояние окружающих, проявлять заботу к их нуждам и способность вовремя прийти на помощь.

Общими признаками профессионализма для разных профессий, по мнению Н.В. Кузьминой, являются владение специальными знаниями о целях, содержании, объектах и субъектах труда; специальными умениями на подготовительном, исполнительском, итоговом этапах деятельности; специальными свойствами личности и характера, позволяющими осуществлять процесс деятельности и получать искомые результаты [43].

Репозиторий БрГУ

Опираясь на выделенные выше признаки и учитывая специфику социально-педагогической деятельности, в структуре профессиональной компетентности специалиста социально-педагогической и психологической службы учреждения общего среднего образования (педагог социальный) выделяют следующие компоненты:

а) специальная компетентность (подготовленность к самостоятельной реализации профессиональных функций, решению профессиональных задач в практической деятельности);

б) социальная компетентность (способность и готовность к профессиональному общению, взаимодействию с общественными институтами, сотрудничеству с другими людьми);

в) индивидуально-личностная компетентность (профессионально значимые качества личности, определяющие позицию специалиста, его способность к самореализации, постоянному профессиональному росту и развитию профессиональной индивидуальности).

Социальная компетентность означает способность соотносить свои устремления с интересами других людей и социальных групп, продуктивно взаимодействовать с членами группы, решающей общую задачу, и позволяет использовать ресурсы социальных институтов для решения задач.

Социальная компетентность выражает готовность специалиста к профессиональному взаимодействию и отражает уровень его *коммуникативной культуры*, которая как сложное и многогранное образование включает культуру слушания, культуру речи, эмоциональную культуру. На наш взгляд, нельзя недооценивать данный компонент, поскольку социально-педагогическая деятельность по сути и по форме есть деятельность коммуникативная: в основе ее – взаимодействие с учащимися и их родителями, педагогами, общественными институтами. Высокая коммуникативная нагрузка, с одной стороны, и недостаточная коммуникативная компетентность, с другой, могут приводить к профессиональному стрессу, неудовлетворенности собой и профессией.

Для успешной реализации профессиональных функций педагог социальный должен обладать знаниями о сущности и особенностях профессионального взаимодействия, его субъект-субъектном характере, структуре, стилях и технологии общения, владеть необходимыми коммуникативными умениями. К таким умениям следует прежде всего отнести следующие:

– моделировать и анализировать систему взаимодействия;

– устанавливать доверительные отношения с детьми и взрослыми;

– выслушивать собеседника;

– наблюдать и анализировать вербальное и невербальное поведение партнеров по общению;

– осуществлять межинституциональные связи;

Репозиторий БрГУ

– предупреждать и конструктивно разрешать конфликты между детьми и взрослыми;

– регулировать свое эмоциональное состояние, управлять собой.

Коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми; система психологических знаний о себе и о других, умений и навыков в общении, стратегий поведения в социальных ситуациях, позволяющая строить межличностное общение в соответствии с его целями и условиями.

Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходованием ресурсов). Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций взаимодействия.

Социально-коммуникативная компетентность подразумевает развитие следующих умений:

– понимать эмоциональное состояние собеседника (веселый, грустный, рассерженный, упрямый и т.д.) и рассказать о нем;

– получать необходимую информацию в общении;

– выслушать человека, с уважением относиться к его мнению, интересам;

– вести диалог с разными категориями клиентов;

– отстаивать свое мнение;

– соотносить свои желания, стремления с интересами других людей;

– уважительно относиться к окружающим людям;

– принимать и оказывать помощь;

– не ссориться, спокойно реагировать в конфликтных ситуациях.

Социально-педагогическое взаимодействие осуществляется не только с отдельными учащимися, их родителями, но и с целым классом, группой, являющимися той общностью, в которой происходит непосредственное общение, порождающее систему межличностных отношений. Именно эти отношения образуют личностно-развивающую среду.

Функции социального педагога, реализуемые в процессе социально-педагогического взаимодействия, иные, чем функции учащихся. Для него они прежде всего организаторские, направленные на управление развитием личности каждого школьника, на решение проблемы, оказание помощи, поддержки. В задачи социального педагога входит трансформация социальных норм и правил в личные требования, которые должны стать нормами поведения учащихся. Поэтому так важно установить доброжелательные, приязненные, теплые взаимоотношения с учащимися, без этого соци-

Репозиторий БГПУ

альный педагог не сможет выполнить свою миссию транслятора социальных ценностей и достичь желаемого результата в процессе взаимодействия, т.е. превращение ученика из объекта помощи в субъект самопомощи.

Однако взаимоотношения, складывающиеся в процессе социально-педагогического взаимодействия, не должны быть стихийными и самоустанавливающимися. Положительные, заботливые, доброжелательные, чуткие, доверительные взаимоотношения между социальным педагогом и воспитанниками сказываются на успешности социально-педагогической деятельности, психологической атмосфере, авторитете социального педагога, а также на самооценке учащихся, их удовлетворенности вхождением в школьный и классный коллективы.

Репозиторий БрГУ

ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятие 1. Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания

Основные понятия: социальное воспитание, субъект-субъектный подход к воспитанию, механизмы социально-педагогического взаимодействия.

План занятия

1. Концептуальные подходы к определению понятия и сущности социального воспитания.
2. Структура, типы и виды социально-педагогического взаимодействия.
3. Механизмы социально-педагогического взаимодействия.
4. Принципы социально-педагогического взаимодействия.
5. Ценностное содержание социально-педагогического взаимодействия в процессе воспитания.

Задания, обязательные для выполнения

№ 1. Определите принципы и основные направления организации социально-педагогического взаимодействия, изучив статью В.В. Мартыновой. Подготовьте конспект.

Мартынова, В. В., Рак, А.Н. Основы социально-педагогического взаимодействия социального педагога с семьей // Сацыяльна-педагагічная работа. 2006. № 1. С. 45-52.

№ 2. Какие базовые проблемы образования учащихся определяют основные направления деятельности педагога социального в учреждении общего среднего образования? Основное содержание социально-педагогической деятельности в условиях школы представьте в виде схемы.

№ 3. Вопросы для самостоятельного изучения:

– Концепция социального воспитания в национальной школе Республики Беларусь.

– Социально-педагогические технологии реализации воспитания в современной национальной школе.

№ 4. Раскройте сущность социально-педагогических технологий воздействия и взаимодействия. Сравнительный анализ оформите в виде таблицы.

№ 5. Определите знания, умения и навыки педагога социального в сфере сотрудничества с детским и педагогическим коллективами.

Репозиторий БГПУ

№ 6. Составьте список организаций и специалистов, с которыми в своей профессиональной деятельности взаимодействует педагог социальный учреждения общего среднего образования.

№ 7. Примите участие в дискуссии на тему «Педагоги, родители, учащиеся: проблемы сотрудничества».

Задания для групповой работы в аудитории

№ 8. Раскройте механизмы взаимодействия социального педагога с воспитанниками: личностно ориентированного взаимодействия – 1-я микрогруппа; социально ориентированного – 2-я микрогруппа; нравственно ориентированного взаимодействия – 3-я микрогруппа.

Проиллюстрируйте примерами из практической деятельности педагога социального.

№ 9. Примите участие в реализации социально-педагогического взаимодействия «Поменяемся местами».

Все участники садятся в круг. Педагог предлагает им быстро меняться местами, отвечая на вопросы и выражая свое отношение к каким-либо предметам, событиям, явлениям. Оптимальное количество вопросов – 10–15.

Например, педагог предлагает поменяться местами тем, кто:

– уже проснулся;
– жаждет деятельности;
– пил на завтрак чай;
– добирался до школы пешком;
– хотел бы узнать что-то новое;
– хочет общаться;
– у кого хорошее настроение;
– у кого есть что-то серое (черное и т.д.) в одежде;
– у кого черная обувь и т.д.

Данная технология может быть использована и в целях рефлексии состоявшегося взаимодействия. В данном случае педагог предлагает поменяться местами (соответственно, оценить) тем участникам, кто:

– удовлетворен состоявшейся работой / не удовлетворен;
– чему-либо научился;
– высоко оценивает содержание урока, воспитательного занятия;
– доволен состоявшимся общением;
– работал творчески;
– устал;
– хотел бы продолжить работу и т.д.

Репозиторий БрГУ

Те участники, которые отвечают на вопрос удовлетворительно, должны быстро подняться со своего места и пересесть на какое-либо другое освободившееся, если участники отвечают на вопрос отрицательно, то они остаются на своих местах.

Дополнительные задания для индивидуальной работы

№ 10. Сделайте обобщающий анализ монографии С.Д. Полякова. Результат обобщения представьте в виде схемы.

Поляков, С. Д. Психопедагогика воспитания: Опыт популярной монографии с элементами учебного пособия и научной фантастики. М. : Педагогика, 2002. 127 с.

№ 11. Напишите социально-педагогическое эссе (сочинение) на тему «Сотрудничество: стиль общения или нравственная категория?»

№ 12. Составьте кроссворд по изучаемой теме (не менее 20 слов).

№ 13. Подготовьте информационные сообщения (доклады и презентации) по темам:

– Особенности социально-педагогического взаимодействия в системе «Педагог – родитель».

– Особенности социально-педагогического взаимодействия педагога со специалистами смежных специальностей.

Литература по теме [16; 20; 25; 31; 34; 40; 42–44].

Занятие 2. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия

Основные понятия: коммуникация, общение, социально-педагогическое взаимодействие.

План занятия

1. Общение как форма социальной коммуникации и средство организации деятельности.
2. Уровни общения.
3. Сущность и функции общения.
4. Особенности общения в разные возрастные периоды детства.

Репозиторий БГПУ

Задания, обязательные для выполнения

№ 1. Изучите литературу. Подготовьте конспект.

Вердебер, Р., Вердебер, К. Психология общения: полный курс. СПб. : Прайс-Еврознак, 2007. 320 с.

Кузнецов, В. И. Принципы активной педагогики: Что и как преподавать в современной школе : учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений. М. : Академия, 2001. 120 с.

№ 2. Раскройте механизмы коммуникативного процесса в социально-педагогической деятельности и проанализируйте функции общения.

№ 3. Вопросы для самостоятельного изучения:

– Репрезентативная функция общения педагога социального.

– Отличие функциональной и структурной единиц общения участников образовательного процесса в социально-педагогическом взаимодействии.

– Специфика общения участников образовательного процесса в рамках социально-педагогического взаимодействия.

– Положительный эффект стилей педагогического общения в социально-педагогическом взаимодействии.

Задания для групповой работы в аудитории

№ 4. Определите свою реальную позицию в межличностных отношениях, выполнив тест «Трансактный анализ общения» (тест составлен на основе концепции Э. Берна).

Трансакция – единица акта общения, в течение которой собеседники, находящиеся в одном из трех состояний «Я», обмениваются парой реплик. Обращаясь к другому человеку, мы обычно выбираем себе и собеседнику одно из трех возможных состояний нашего «Я»: Родителя (Р), Взрослого (В) или Дитя (Д) (Таблица 3).

Человек, говоря первую фразу, задает тон разговора тем, что невольно выбирает себе и собеседнику подходящее состояние «Я». Деловое общение должно происходить на уровне «В = В».

Трансактный анализ общения позволит вам овладеть тонкостями делового общения: более точно улавливать скрытый смысл сказанного, стать инициатором общения, избежать тактических и стратегических ошибок контакта. Эти три «Я» сопровождают нас всю жизнь. Зрелый человек умело использует разные формы поведения, лишь бы они были уместны. Самоконтроль и гибкость помогают ему вовремя вернуться во «взрослое» состояние, что и отличает зрелую личность от юнца, пусть даже солидного возраста.

Репозиторий БГУ

Таблица 3 – Характеристика позиций (состояний) в межличностных отношениях (трансактный анализ общения)

Характеристики состояний		
Назидательный, самоуверенный, агрессивный	*Родитель*	Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает
Рациональный, корректный, сдержанный	*Взрослый*	Трезво оценивает, логически мыслит, владеет собой
Эмоциональный, неуверенный, подчиняемый	*Дитя*	Капризничает, упрямится, протестует

Инструкция: Попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении. Для этого оцените приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более взрослые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны, безусловно, следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданны лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Обработка результатов и интерпретация. Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

- 4, 7, 10, 13, 16, 19 (Д – «дитя»);

Репозиторий БрГУ

• 5, 8, 11, 14, 17, 20 (В – «взрослый»);
• 6, 9, 12, 15, 18, 21 (Р – «родитель»).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания значимости.

Формула «ВДР» характеризует человека с развитым чувством ответственности, в меру импульсивного, непосредственного, не склонного к назиданиям и поучениям. Если на первом месте стоит «Р», – это характеристика категоричности и самоуверенности. Сочетание «РДВ» способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью всегда говорит правду, ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. «Д» во главе приоритетной формулы характеризует человека – научного работника, исследователя.

№ 5. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении. Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ? Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся? Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить страсти? Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения? Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его? Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Дополнительные задания для индивидуальной работы

№ 6. Исходя из предложенных Е. Н. Скаженик типичных ошибок в общении, разработайте рекомендации-советы для педагогических работников «Как избежать трудностей в общении с несовершеннолетними» (Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учеб. пособие. Таганрог : Изд-во ТРТУ. 180 с.):

– неправильные ожидания в отношении партнера (если мы знаем человека недостаточно, лишь какую-то его положительную или отрицательную черту, то нередко достраиваем его образ как положительный или отрицательный, а потом связываем свои ожидания с нами же созданным образом);

– партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем (четко сформулировать свои ожидания, объяснить причины и т.д.);

– мы не улавливаем подтекст разговора (партнер тоже может прямо не высказывать свои желания и истинное настроение);

– субъективное восприятие, что партнер плохо к нам относится;

– мы стараемся оправдать ожидания собеседника (в общении с хорошим человеком это приводит к неестественности отношений, которая не-

Репозиторий БрГУ

редко обнаруживается в самый неподходящий момент; если же мы идем на поводу у манипулятора, последствия еще хуже.).

№ 7. Подготовьте информационные сообщения (доклады и презентации) по темам.

– Социально-педагогическое взаимодействие: использование средств невербального общения.

– Компьютерно опосредованное общение.

Литература по теме [6; 11; 15; 18; 19; 22; 27; 28; 41; 52].

В методическую копилку педагога социального

– 2-3 диагностические методики на определение уровня общительности, коммуникабельности и др.

– План-конспект тренингового занятия для развития коммуникативных умений и качеств, упражнения на развитие коммуникативных качеств несовершеннолетних.

Занятие 3–4. Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия

Основные понятия: общение, педагогическое общение, стиль педагогического общения, социально-педагогическое взаимодействие.

План занятия

1. Содержание профессионально-педагогического общения.
2. Педагогические функции общения в системе социально-педагогической деятельности.
3. Принципы, методы, приемы, средства продуктивного педагогического общения.
4. Структура педагогического общения
5. Понятие о стиле педагогического общения и руководства.
6. Моделирование стиля профессионально-педагогического общения в системе социально-педагогической работы с детьми и подростками.

Задания, обязательные для выполнения

№ 1. Проанализируйте типы педагогов и дайте им характеристику: «Агрессор», «Манипулятор», «Наблюдатель», «Создатель», «Нарцисс», «Штамповщик», «Мастер», «Универсал».

Репозиторий БрГУ

№ 2. Проанализируйте модели педагогического взаимодействия педагога с учащимися и определите результат каждой из них в отношении развития учащихся, заполнив последнюю строку таблицы 4.

Таблица 4. –Модели педагогического общения

Критерии анализа	Модели педагогического общения		
	Модель невмешательства «руки прочь»	Учебно-дисциплинарная модель «твердой руки»	Личностно-ориентированная модель «возьмемся за руки»
Цель взаимодействия	Хочу, чтобы меня оставили в покое	Дать знания, сформировать умения и навыки	Развитие индивидуальности ребенка
Лозунг взаимодействия	«Сам справится»	«Думай и делай как я»	«Мы вместе»
Способы общения	Холодное наблюдение, уход, раздражение, непринятие	Требования, угрозы, наказания, запреты, нравоучения	Понимание и принятие личности ребенка
Тактика взаимодействия	Мирное сосуществование	Диктат или опека	Сотрудничество
Личностная позиция педагога	Не брать на себя ответственность	Удовлетворить требования контролирующей инстанции	Исходить из интересов ребенка и перспектив его дальнейшего развития
Результат взаимодействия	**?**	**?**	**?**

№ 3. Телефон – самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие деловые проблемы, установить контакты без непосредственной встречи. Однако телефон может стать и настоящим бедствием, если не уметь им пользоваться, пренебрегать правилами делового общения.

Раскройте типичные ошибки при телефонном общении. Проанализируйте пример делового телефонного разговора.

А. – Алло. Центр «Интерконгресс».

Б. – Здравствуйте. Радиотехнический университет. Миронова Ольга. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.

Репозиторий БрГУ

А. – Добрый день. Слушаю вас.

Б. – Вы можете предоставить нам помещение на 130–140 человек?

А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на 150 мест.

Б. – Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?

А. – В заявке нужно указать названия всех предметов и их количество.

Б. – Как отправить вам заявку?

А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы и укажете все виды услуг и их стоимость.

Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу?

А. – Да.

Б. – И через сколько дней вы его получите?

А. – Письмо идет обычно два-три дня.

Б. – Это довольно долго.

А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов.

Б. – Так мы и сделаем. Спасибо за исчерпывающую информацию.

А. – Пожалуйста. Всего доброго.

Задания для групповой работы в аудитории

№ 4. Определите характер педагогического общения. В следующих ситуациях выберете наиболее приемлемое для вас решение. Оцените, какой группе педагогических воздействий вы отдаете предпочтение: репрессивной, пассивной или конструктивной.

Ситуация 1. Учащийся успешно ответил у доски, получил высшую оценку, но затем педагог заметил у него шпаргалку. Как поступить педагогу?

Варианты решений. Забрать шпаргалку и исправить оценку. Сделать вид, что не заметил шпаргалки. Пристыдить, но оценку не менять. Похвалить за хорошо подготовленную шпаргалку. Сказать, что эта оценка не будет учитываться при подведении итогов четверти (полугодия, года), что ее нужно подтвердить. Выразить сожаление, что не заметили шпаргалки, но оценки не менять. Выразить сожаление по поводу того, что ученик не мог самостоятельно, без помощи шпаргалки так же хорошо ответить.

Ситуация 2. N замучил учителя вопросами. Он задает каверзные вопросы, пытаясь поймать педагога на неумении ответить на них, на недостатке знаний, эрудиции. На очередной вопрос педагог не может сразу ответить. Как поступить?

Варианты решений. Не отвечать на вопросы N. Предложить ответить на вопрос на следующем занятии. Признаться в отсутствии мгновенного ответа на вопрос, обещать подумать над ним. Предложить всему классу ответить на данный вопрос и пообещать спросить о решении в следующий раз. Отчитать N за вопрос не по теме, не по существу и не отвечать на не-

Репозиторий БрГУ

го. Шуткой уйти от ответа, по возможности в следующий раз к нему вернуться. Похвалить N за хороший вопрос и пообещать обсудить его при наличии времени.

Ситуация 3. Педагог опрашивает учащихся по пройденному материалу. Когда он обращается с вопросом к одной из учениц, то в ответ получает отказ в довольно резкой форме: «Что вы от меня хотите?! Я не буду отвечать!». Поведение для данной ученицы не характерное. Какова реакция педагога?

Варианты решений. Выяснить причину такого поведения учащейся. Указать на некорректность ее отношения к педагогу, попросить подойти после урока для объяснений. Проигнорировать слова девушки и обратиться с тем же вопросом к кому-либо другому. Поставить «2». Не акцентировать внимание класса на данной ситуации, после урока попытаться выяснить у учащейся, что помешало ей ответить на вопрос. Спокойно пошутить: «Оленька! К чему такие эмоции? Я не ожидал(а), что мой вопрос тебя лично заденет». Предложить письменно ответить на данный вопрос.

Ситуация 4. Педагог объявляет тему урока в 10-м классе и собирается зафиксировать ее на доске, но оказывается, что мел не пишет. При более внимательном рассмотрении оказалось, что вместо мела у него в руках покрашенный деревянный брусок. Что предпринять педагогу?

Варианты решений. Возмутиться и отказаться записывать на доске тему урока, необходимые пояснения диктовать устно. Начать выяснять, кто это сделал, чтобы наказать виновного. Посмеяться остроумной шутке и предложить кому-нибудь принести нормальный мел. Изменить предусмотренную первоначально форму проведения урока, исключив объяснение на доске, и предложить через некоторое время кому-либо из учеников ответить письменно на доске. Дать проверочную письменную работу. Не акцентировать внимание на ситуации и предложить принести другой кусок мела.

№ 5. Примите участие в тренинге навыков педагогического общения.

Упражнение «Позиционное общение»

Цель: расширение диапазона коммуникативных средств педагога, поиск эффективного индивидуального стиля педагогического общения с учащимися средних и старших классов.

Порядок выполнения и инструкция. Упражнение проводится в три этапа.

На первом этапе ведущий предлагает двум участникам группы проиграть одну из типичных ситуаций, взятых из взаимодействия педагога и учащегося-подростка. Остальные участники наблюдают. Возможны следующие ситуации: ученик сорвал урок, и педагог вызвал его для беседы; подросток курит в школе; у старшеклассницы резко снизилась успеваемость и т.п. Выбранная ситуация проигрывается в соответствии с задан-

Репозиторий БГПУ

ными коммуникативными позициями: «педагог» выступает строгим, реализующим формально-оценивающий стиль. А «учащийся» оправдывается, молча выслушивает нотацию «педагога».

Затем происходит общее обсуждение: какие ощущения и впечатления получил «ученик» от такой беседы, как чувствовал себя педагог, какие мысли и эмоции вызвала данная сцена у группы. Участники группы приходят к выводу, что применение авторитарных средств общения с подростками в целом малоэффективно.

На втором этапе проигрывается та же ситуация общения педагога и подростка, но меняются «актеры» и заданные коммуникативные позиции. Участнику группы, играющему роль педагога, предлагается перейти на упрашивающий тон (например в дорогой элитной школе учитель вынужден уговаривать сына миллионера), в то время как старшеклассник ведет себя высокомерно и вызывающе. Групповое обсуждение результатов второго этапа игры посвящено анализу того, по каким причинам возникают ситуации зависимости педагога от учащегося и как их преодолеть или избежать.

На третьем этапе организуется групповой поиск средств и способов, помогающих педагогу наладить психологически полноценное общение с подростком на примере той же ситуации, но при этом реализовать педагогическую управляющую позицию. Рассматриваются вопросы: как педагогу следует начать разговор со школьником, как сесть, какие фразы и когда говорить, какую атмосферу и настрой должна носить такая беседа и др.

Упражнение «Контроль и управление».

Цель: развитие у педагогов эффективных средств контроля и управления классом.

Процедура проведения. По желанию из группы выбирается участник, который играет роль педагога, остальные члены группы – роли младших школьников.

Каждый «ученик» получает карточку, на которой обозначена характеристика его роли: что он должен делать на игровом импровизированном уроке, как отвечать, как выполнять задание и т.п. Содержание карточек участники прочитывают молча, про себя. Рекомендуется фиксировать на карточках следующие роли: «Ученик-отличник. Хорошо знает учебный материал, организован»; «Способный и понятливый школьник, но неусидчив, имеет неустойчивое внимание»; «Ученик-задира. Постоянно отвлекает от урока свою соседку»; «Гиперактивный ученик. Не может и минуты посидеть спокойно. Понимание учебного материала затруднено»; «Пассивный, заторможенный школьник. Все время смотрит в окно и как бы мечтает о чем-то своем»; «Ученик, не уверенный в своих силах, боится отвечать, никогда не поднимает руку, хотя обычно готов к ответу». Комната

Репозиторий БГПУ

занятия «превращается» в класс. Каждый участник садится за свою парту или стол. Разыгрывается сцена «Урок». Каждый «ученик» играет свою роль. Член группы в роли педагога обязан в течение 5–10 минут создать хорошую дисциплину в классе.

Упражнение «Модальность».

Цель: развитие у педагогов навыков устанавливать с учащимися конструктивную обратную связь.

Процедура проведения. Попробуйте на минутку почувствовать себя подростком. Что они чаще всего слышат в школе и дома? От педагогов и родителей они слышат примерно следующее: «Ты должен хорошо учиться!», «Ты должен думать о будущем!», «Ты должен уважать старших!», «Ты должен слушаться педагогов и родителей!» Почти нет обращений, построенных в модальности возможного: «Ты можешь», «Ты имеешь право».

А теперь перейдите в позицию педагога. Что он говорит о себе, обращаясь к подростку или юноше: «Я могу тебя наказать», «У меня есть полное право», «Я знаю, что делать», «Я старше и умнее».

Что же получается в результате? Происходит отчетливо выраженное противоречие в модальности обращения к учащемуся. Те речевые средства, которые направлены на него, формируются в модальности долженствования, а то, что касается самих взрослых (педагогов, родителей), – в модальности возможного. Дети понимают, что они «не могут ничего», для них одни запреты, а взрослые «могут все», у них полная свобода действий. Эта очевидная несправедливость обостряет их взаимодействие со взрослыми и в ряде случаев становится причиной конфликтов. Нельзя забывать о том, что модальность долженствования вообще тяжело переносится человеком, ее ощущение вызывает у него тревожные, стрессовые состояния, страх оказаться несостоятельным. Безусловно, модальность долженствования в обращении педагога к учащемуся необходимо свести к минимуму.

Типичная фраза	Лучше сказать
«Ты должен хорошо учиться!»	«Я уверен, что ты можешь хорошо учиться»
«Ты должен думать о будущем!»	«Интересно, каким человеком ты хотел бы стать? Какую профессию думаешь выбрать?»
«Ты должен уважать старших!»	«Ты знаешь: уважение к старшим – это элемент общей культуры человека»
«Ты должен слушаться учителей и родителей!»	«Конечно, ты можешь иметь свое собственное мнение, но к мнению старших полезно прислушаться»

Репозиторий БрГУ

Слева даны типичные фразы, которые педагоги и родители часто говорят подросткам и юношам. Напишите другие фразы, в которых модальность долженствования переведите в модальность возможного при сохранении общего смысла высказывания. «Мы в твои годы жили гораздо хуже! Ты должен ценить заботу старших». «Сколько можно бездельничать! Ты должен, наконец, заняться учебой!». «Ты постоянно срываешь мой урок! Ты должен сидеть спокойно и внимательно слушать!». «Кто из вас разбил стекло в классе? Ты должен говорить правду!». «Давай дневник, я поставлю тебе двойку! Ты должен всегда иметь с собой дневник!»

№ 6. Примите участие в тренинге организации телефонного взаимодействия. Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Дополнительные задания для индивидуальной работы

№ 7. Теоретическая исследовательская работа на тему «Деструктивные стили педагогического взаимодействия».

№ 8. Разработайте «Памятку социального педагога для оптимизации социально-педагогического взаимодействия с учителями-предметниками, педагогом-психологом, родителями и т.д.»

№ 9. Составьте кроссворд по изучаемой теме (не менее 20 слов).

Литература по теме [2; 11; 19; 20; 28; 36; 41; 47; 53; 59].

В методическую копилку педагога социального

– План-конспект тренингового занятия, задачей которого является помощь участникам в лучшем узнавании друг друга; сокращение дистанции в общении; способствование формированию умения работать в группе; развитие коммуникативных умений; формирование навыков совместной деятельности.

– Психогимнастические упражнения, направленные на развитие навыков эффективного взаимодействия педагога социального с учащимися младшего школьного возраста.

Репозиторий БрГУ

Занятие 5. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии

Основные понятия: затруднения в социально-педагогическом взаимодействии, барьеры общения, трудности социально-педагогического взаимодействия, техники безопасного социально-педагогического взаимодействия.

План занятия

1. Общая характеристика затруднений в социально-педагогическом взаимодействии.
2. Трудности социально-педагогического взаимодействия с детьми, подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи.
3. Техники безопасного социально-педагогического взаимодействия.

Задания, обязательные для выполнения

№ 1. Заполните таблицу наиболее существенных проблем, с которыми сталкивается педагог социальный в процессе реализации технологии социально-педагогического взаимодействия:

Название социально-педагогической технологии	Проблемы, трудности использования технологии	Возможные пути преодоления трудностей

№ 2. Дайте характеристику барьерам социально-педагогического взаимодействия (мотивационный барьер, барьер некомпетентности, этический барьер, барьер стилей общения, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры).

№ 3. Предложите возможные на ваш взгляд варианты организации продуктивного социально-педагогического взаимодействия с девиантным подростком по решению его проблем.

К типичным психологическим трудностям детей и подростков с отклонениями в поведении, относятся следующие:

– проблемные взаимоотношения с родителями, педагогами;
– проблемные взаимоотношения с друзьями, одноклассниками;
– трудности самоотношения, самопонимания;
– трудности формирования жизненных ориентиров, идеалов, ценностей;
– внутреннее («психологическое») одиночество, непонятость другими;
– стремление избежать давления, правил, требований;

Репозиторий БрГУ

– поиск комфортного существования, эмоционального благополучия;
– отсутствие позитивных жизненных устремлений и целей;
– обида на судьбу, конкретных людей;
– переживание собственной неудачливости, проблемности, отсутствие волевого контроля и способности к самообладанию;
– зависимость от других, низкая сила своего «Я»;
– трудности в обучении;
– отсутствие адекватных способов поведения в трудных ситуациях;
– отсутствие чувства безопасности, поиск защиты или «защитника»;
– чувство вины, стыда за неблагополучных родителей (низкий материальный достаток, безработица и т.д.), отсутствие уважения к родителям.

№ 4. Охарактеризуйте стратегии взаимодействия с точки зрения затруднений в социально-педагогической деятельности (Таблица 5).

Таблица 5 – Стратегии взаимодействия

Ориентированные на конфликт	Ориентированные на консенсус
1. Возражать «Этого я еще не слышал», «Это вы видите в искаженном свете»	1. Задавать вопросы «Какого вы мнения об этом?», «К какой теме вы хотите обратиться?»
2. Поучать «Вы должны еще раз тщательно просмотреть документы», «Вы должны меня лучше слушать»	2. Констатировать «Это новый аспект вопроса для меня»
3. Оправдывать «Это, по-видимому, было так», «Этого мне никто не сказал»	3. «Я» – обращение «Я не понимаю, почему вы этому пункту придаете такое большое значение. Я хотел бы, чтобы мы перешли к следующему вопросу», «Мне нравится ход переговоров, которые мы до сих пор вели»
4. Убеждать «Вы ведь со мной одного мнения, что…»	4. Внимательно слушать «Я правильно вас понял, что…», «Что касается меня, я с вами соглашусь, но…»
5. Утверждать, настаивать «По-другому это нельзя сделать», «Я на это смотрю так…»	5. Аргументация к выгоде «Это означает для вас…», «Это вам позволит…»

Репозиторий БГУ

№ 5. Предложите для организации работы в аудитории тренинговые упражнения, цель которых является тренировка умения слышать и слушать; тренировка умений концентрироваться на партнере и информации; развитие рефлексивных умений; развитие способности к эмпатии.

Задания для групповой работы в аудитории

№ 6. Примите участие в тренинге доверительных отношений между педагогом и учащимися.

Для того чтобы вызвать доверие и преодолеть сопротивление партнера, нужно превратить его в «друга», потому что с «врагом» договориться очень сложно. Необходимо продемонстрировать положительное отношение к нему или хотя бы уважение и признание его права на собственную позицию. В этом случае можно применить несколько проверенных приемов.

1. Прием «Улыбка» заключается в том, что вначале вы убеждаете себя, что имеете дело с достойным партнером. Ваше внутреннее позитивное и уважительное отношение к нему выразятся в ваших мимике, взгляде, позе, наклоне туловища и головы, тональности речи. Этот прием требует невербального выражения уважения, открытости и доверия к партеру. «Улыбка» снимает сопротивление, обязывает партнера действовать подобным образом по отношению к вам, демонстрирует к нему уважение, создает у него желание соответствовать этим ожиданиям, создает в глазах партнера ваш имидж приятного человека, вызывает у партнера положительные эмоции.

2. «Золотые слова». Моменты позитивного поведения партнера фиксируют вслух очень редко. Прием «Золотые слова» заключается в том, чтобы подкреплять словесными репликами сдвиги в поведении человека («Я очень рад(а), что вы не догматик и способны к пересмотру своих позиций»). «Золотые слова» – это искусство говорить комплименты своему партнеру по переговорам. В результате партнер осознает ваши положительные ожидания по отношению к его личности и его действиям и неосознанно стремится оправдать эти ожидания. Этот прием формирует его ответную симпатию к вам, снимает его психологическую защиту и закрытость, настраивает его на согласие и сотрудничество, стимулирует его желание также отплатить вам приятными словами.

3. Прием «Поиск позитивного» предлагает посмотреть на ситуацию или предложение, которые отвергает партнер, с другой точки зрения, поискать, нет ли в ситуации чего-либо позитивного. Ответ может осветить в сознании позитивную сторону, которая всегда присутствует в любом вопросе или явлении. В свою очередь, партнер уже не будет настойчиво отвергать ваши предложения или доводы. Этот прием ослабляет сопротивление, демонстрирует вашу мудрость и диалектичность; позволяет увидеть данный вопрос как с негативной, так и с позитивной стороны.

Репозиторий БрГУ

№ 7. Разработайте в микрогруппах рекомендации по организации продуктивного взаимодействия специалистов социально-педагогической и психологической службы учреждения общего среднего образования с детьми и подростками, нуждающимися в социально-педагогической помощи (на выбор):

– дети, воспитывающиеся в опекунских и приемных семьях;

– дети с особенностями психофизического развития;

– дети, ставшие жертвами преступлений, жестокости, насилия;

– дети, родители которых ненадлежащим образом выполняют функции по воспитанию детей, злоупотребляют алкоголем;

– дети с девиантным поведением;

– дети, употребляющие алкоголь, наркотические и токсичные вещества;

– дети, имеющие конфликтные отношения с педагогами, родителями, ровесниками.

Представьте их для обсуждения в группе.

Дополнительные задания для индивидуальной работы

№ 8. Предложите для обсуждения в группе правила эффективного социально-психологического убеждения.

№ 9. Подготовьте в микрогруппах (3–4 чел.) презентации по теме «Правила социально-педагогического взаимодействия». Организуйте их обсуждение.

№ 10. Подготовьте информационные сообщения (доклады и презентации) по темам:

– Общение в конфликтных ситуациях.

– Стратегия психологической и этической защиты личности в общении.

– Стратегии преодоления барьеров в общении.

– Роль и значение авторитета в педагогическом взаимодействии.

Литература по теме [5; 6; 15; 24; 27; 31; 37; 47; 51].

В методическую копилку педагога социального

– Диагностические методики (2–3) на определение профессиональной позиции педагога социального и стилей педагогического воздействия.

– 2–3 приема преодоления барьеров в общении с партнерами по взаимодействию.

Репозиторий БрГУ

Занятие 6. Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности педагога социального

Основные понятия: общительность, контактность, коммуникативная совместимость, доверительное общение, социальный интеллект и социальная компетентность, коммуникативная компетентность социального педагога.

План занятия

1. Понятия, критерии и уровни успешного общения.
2. Закономерности доверительного общения.
3. Коммуникативная компетентность социального педагога.

Задания, обязательные для выполнения

№ 1. Изучите литературу. Подготовьте конспект.

Лобанов, А. А. Основы профессионально-педагогического общения. М. : Академия, 2004. 234 с.

Никитина, Н. Н., Железнякова О. М. Основы профессионально-педагогической деятельности. М. : Мастерство, 2002. 288 с.

Панфилова, А. П. Тренинг педагогического общения. М. : Академия, 2006. 336 с.

№ 2. Составьте список профессиональных качеств педагога, необходимых для эффективного психолого-педагогического взаимодействия.

№ 3. Составьте правила делового общения в работе социального педагога. Творчески представьте их на обсуждение в группе.

№ 4. Определите, какие уровни педагогического общения наиболее приемлемы для социального педагога в процессе взаимодействия с клиентом: детьми, родителями, коллегами и т.д. Каких уровней общения вам как социальным педагогам нужно избегать на работе, в личной жизни? Сделайте выводы.

№ 5. Составьте коммуникативную профессиограмму педагога социального.

№ 6. Подберите 5–10 тренинговых упражнений, цель которых создание в группе атмосферы эмоциональной свободы, открытости, дружелюбия и доверия друг к другу; снятие психоэмоционального напряжения; развитие отношений партнерства; формирование профессиональных ка-

Репозиторий БрГУ

честв (коммуникативные способности, рефлексия, способность к эмпатии); развитие умений сконцентрироваться, логично и последовательно излагать свои мысли; развитие профессиональных умений ведения дискуссии, умений обсуждать вопросы в группе с уважением к партнеру; развитие творческого воображения, гибкости мышления, умений действовать в изменяющихся ситуациях; умения применять знания в новых ситуациях; формирование уверенности в своих силах.

Задания для групповой работы в аудитории

№ 7. Организуйте в парах общение с предполагаемым клиентом – воспитанником, его родителями. Проанализируйте результативность общения. 1. Удалось ли реализовать функции: а) «открытие» ребенка на общение; б) «соучастие» ребенку в процессе общения; в) «возвышение» ребенка в процессе общения? 2. Какие свойства и средства вербального и невербального общения вы использовали? 3. Насколько быстро и эффективно был установлен контакт с ребенком?

№ 8. Используя методическую литературу, познакомьтесь с коммуникативными играми и упражнениями (не менее 10). Апробируйте 2–3 игры на занятии. Понаблюдайте за игроками, их эмоциями, отношением друг к другу.

Дополнительные задания для индивидуальной работы

№ 9. Разработайте и предложите для обсуждения в группе социально-педагогическую технологию организации коммуникативного процесса в подростковой среде.

№ 10. Примите участие в деловой игре «Профессионализм личности педагога социального».

Цель: рефлексия профессиональных качеств.

Задание А. Выберите 10 из 30 личностных качеств педагога социального, наиболее затрудняющих, на Ваш взгляд, социально-педагогическое взаимодействие. Упражнение выполняется индивидуально, а затем в группах по 4–5 человек. В группе вырабатывается единство мнений по данному вопросу. Высказаться должен каждый, выдвигая аргументы в пользу выбора того или иного качества. После завершения обсуждения представитель каждой группы зачитывает групповой список выбранных качеств, аргументируя его.

Список личностных качеств педагога социального: вспыльчивость, прямолинейность, торопливость, резкость, себялюбие, упрямство, обидчивость, мстительность, сухость, педантичность, медлительность, необяза-

Репозиторий БГПУ

тельность, забывчивость, нерешительность, пристрастность, придирчивость, бестактность, лживость, беспринципность, двуличие, неискренность, раздражительность, благодушие, амбициозность, злобность, агрессивность, подозрительность, злопамятство, притворство, равнодушие.

Задание Б. Выберите 10 из 30 личностных качеств педагога социального, которые имеют решающее значение в преодолении педагогических конфликтов. Работа ведется таким же образом, как в задании А.

Список личностных качеств педагога социального: справедливость, терпимость, тактичность, ответственность, оптимизм, принципиальность, требовательность к себе, требовательность к ребенку, самоуважение, уважение личности ребенка, доброжелательность, эмоциональность, самообладание, уравновешенность, демократичность, уверенность в себе, инициативность, импровизационность, решительность, доброжелательность, терпеливость, артистизм, эмпатийность, целеустремленность, любовь к детям, аккуратность, энергичность, деловитость, альтруизм, великодушие.

№ 11. Эффективное и неэффективное поощрение. Познакомьтесь с представленным ниже материалом на тему педагогического общения и, опираясь на него, подготовьте сообщение по проблемам организации эффективного взаимодействия с учащимися (Таблица 6).

Таблица 6 – Эффективное и неэффективное поощрение (по П. Массену, Дж. Конджеру)

Эффективное поощрение	**Неэффективное поощрение**
Осуществляется постоянно	Осуществляется эпизодически
Сопровождается объяснением, что именно достойно поощрения	Делается в общих чертах
Педагог проявляет заинтересованность в успехах учащихся	Педагог проявляет минимальное, формальное внимание к успехам учащихся
Педагог поощряет достижение определенных результатов	Педагог отмечает участие воспитанников в работе вообще
Педагог сообщает учащемуся о значимости достигнутых результатов	Педагог дает учащемуся сведения о его достижениях, не подчеркивая их значимость
Педагог ориентирует учащегося на умение организовать работу с целью достижения отличных результатов	Педагог ориентирует учащегося на сравнение своих результатов с результатами других, на соревнование
Педагог делает сравнение прошлых и настоящих достижений учащегося	Достижения учащегося оцениваются в сравнении с успехами других

Репозиторий БГПУ

Поощрение для данного учащегося соразмерно затраченным этим учащимся усилиям	Поощрение независимо от усилий, затраченных на учащегося
Педагог связывает достигнутое с затраченными усилиями, полагая, что успех может быть достигнут и впредь	Педагог связывает достигнутый результат только с наличием способностей или благоприятных обстоятельств
Педагог воздействует на мотивационную сферу личности, опираясь на внутренние стимулы: учащийся с удовольствием выполняет задание потому, что оно интересно или он хочет развить соответствующее умение и получить удовлетворение от процесса образования	Педагог опирается на внешние стимулы: учащийся старается лучше выполнить задание, чтобы заслужить похвалу учителя или победить в соревновании, получить награду

№ 12. Разработайте и оформите в «Каталог социально-педагогических технологий» технологию социально-педагогического посредничества в коммуникативной системе «педагог – учащийся», «родитель – ребенок», «коллектив – подросток» и др. (на выбор).

№ 13. Подготовьте информационное сообщение (доклады и презентации) по темам:

– Управление чувствами и эмоциями в социально-педагогическом взаимодействии.

– Особенности оформления речи педагога.

– Жестикуляция в педагогическом общении

– Коммуникативные микротехнологии взаимодействия с различными категориями участников социально-педагогического процесса (категории участников на выбор).

Литература по теме [1; 7; 14; 21; 23; 28; 30; 41; 48].

В методическую копилку педагога социального

– Упражнения, цель которых создание атмосферы доброжелательности и концентрации внимания педагога на партнере по общению.

– Упражнения на развитие речевых способностей педагога.

Репозиторий БрГУ

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ДЛЯ УПРАВЛЯЕМОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ (2 часа)

Тема 5. Влияние стилей профессионально-педагогического общенияна эффективность социально-педагогического взаимодействия

Вопросы для самоподготовки

1. Особенности профессиональной позиции и стилей педагогического воздействия.

2. Моделирование стиля профессионально-педагогического общения в системе социально-педагогической деятельности с детьми и подростками.

Задания

№ 1. Изучить тему. Подготовить опорный конспект.

№ 2. Подготовить упражнения (4 упражнения) по формированию эффективного стиля социально-педагогического взаимодействия педагога социального.

№ 3. Подобрать педагогические ситуации для решения профессиональных задач по организации эффективного социально-педагогического взаимодействия.

Рекомендуемая литература

1. Добрович, А. Б. Воспитателю о психогигиене общения / А. Б. Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – 207 с.

2. Загвязинский, В. И. Основы социальной педагогики : учеб. пособие для студентов пед. вузов и колледжей / В. И. Загвязинский; под ред. П. И. Пидкасистого. – М. : Пед. о-во России, 2002. – 160 с.

3. Кан-Калик, В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1990. – 186 с.

4. Лобанов, А. А. Основы профессионально-педагогического общения / А. А. Лобанов. – М. : Академия, 2004. – 234 с.

5. Панфилова, А. П. Тренинг педагогического общения / А. П. Панфилова. – М. : Академия, 2010. – 336 с.

Контрольные мероприятия

1. Подготовка конспекта по теме.

2. Защита заданий по теме.

Репозиторий БрГУ

КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

Промежуточная форма контроля знаний студентов

Тест

1. Действие педагога социального, направленное к ребенку и достигшее его:

а) социально-педагогическое воздействие;

б) социально-педагогическое взаимодействие;

в) социально-педагогическое манипулирование;

г) социально-педагогическое управление.

2. Ситуация социально-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса есть:

а) наличие или отсутствие пространственного контакта между участниками взаимодействия;

б) прямое или косвенное социально-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса друг с другом, порождающее их обратную связь;

в) содержание, по поводу которого организуется взаимодействие участников образовательного процесса;

г) формы, в которых организуется социально-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса.

3. Социально-педагогическое взаимодействие предполагает ряд процессов:

а) обмен действиями;

б) обмен информацией;

в) обмен материальными и духовными ценностями;

г) обмен взглядами;

д) обмен жестами.

4. Социально-педагогическое взаимодействие обусловлено:

а) воспитательной деятельностью;

б) целями обучения и воспитания;

в) особенностями личности;

г) межличностными отношениями.

Репозиторий БрГУ

5. В качестве типов социально-педагогического взаимодействия участников образовательного процесса рассматривают:

а) прямое и косвенное взаимодействие;

б) вербальное и невербальное взаимодействие;

в) преднамеренное и непреднамеренное взаимодействие;

г) методическое и технологическое взаимодействие.

6. Под прямым социально-педагогическим взаимодействием понимается:

а) непосредственное обращение к участнику взаимодействия, предъявление ему определенных требований или предложений;

б) обращение к участнику взаимодействия через его окружение;

в) обращение к участнику взаимодействия по целевой программе, когда субъекты заранее моделируют социально-педагогический процесс и планируют ожидаемые результаты;

г) взаимодействие участников образовательного процесса на базе социально-педагогической и психологической службы учреждения общего среднего образования.

7. Общение – это:

а) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя: обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека;

б) процесс воздействия на личность ребенка с целью развития нравственных, физических, интеллектуальных, эстетических качеств;

в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов (субъектов) друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

8. В структуре общения условно выделяется три компонента:

а) коммуникативный;

б) интерактивный;

в) перцептивный;

г) эмоциональный.

9. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) достижению взаимопонимания;

б) усилению информационного воздействия на партнера;

в) налаживанию добрых взаимоотношений;

г) обмену информацией.

Репозиторий БрГУ

10. Взаимодействие между собеседниками называется:
а) эмпатией;
б) коммуникацией;
в) интеракцией;
г) рефлексией.

11. Тип взаимодействия, характеризующийся достижением индивидуальных или групповых целей и интересов в условиях противоборства между людьми – это:
а) кооперация;
б) конкуренция;
в) скрытое;
г) пересекающееся.

12. Эмотивная функция общения –
а) возбуждение в партнере необходимых эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний и состояний;
б) взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;
в) обмен сообщениями, прием и передача сведений в ответ на запрос, обмен мнениями, замыслами, решениями и пр.;
г) адекватное восприятие сути проблемы, взаимное понимание партнерами состояния и целей друг друга.

13. Профессиональное общение преподавателя с учащимися на уроке или вне его, имеющее определенные педагогические функции и направленное на создание благоприятного психологического климата, а также на другого рода психологическую оптимизацию учебной деятельности и отношений между педагогом и учащимися и внутри ученического коллектива – это:
а) педагогическое общение;
б) педагогическое взаимодействие;
в) педагогическое сотрудничество.

14. Профессионально-педагогическое общение – это процесс:
а) целенаправленный;
б) стихийный;
в) непрерывный.

Репозиторий БрГУ

15. Цель социального профессионально-педагогического общения заключается в том, чтобы:

а) создавать условия для социализации личности;

б) создавать условия для субъект-субъектного взаимодействия со своими учениками и их родителями, с коллегами и представителями различных администраций и общественных организаций;

в) приобщать своих партнеров к культурным ценностям общества;

г) оказывать социально-педагогическую помощь.

16. Успешность вербальной коммуникации в случае диалога определяется:

а) тематической направленностью информации;

б) дистанцией общения;

в) стилем общения;

г) социальными ролями партнеров;

д) культурой речи.

17. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:

а) сопереживании, во взаимной эмпатии;

б) преодолении стереотипов восприятия в процессе общения;

в) сохранении высокого статуса в общении;

г) установлении теплых дружеских взаимоотношений.

18. Цели слушания. Запишите номера правильных ответов в порядке возрастания:

1) понимание;

2) запоминание;

3) восприятие;

4) анализ информации;

5) оценка информации;

6) хорошее поведение;

7) доверительные отношения.

19. Вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщение другого:

а) обратная связь;

б) общение;

в) социальная перцепция;

г) коммуникативная компетентность.

Репозиторий БрГУ

20. Уровни общения педагогов и школьников. Запишите номера правильных ответов в порядке возрастания:

1) примитивный;
2) манипулятивный;
3) стандартизированный;
4) конвенциональный;
5) игровой;
6) деловой;
7) духовный;
8) информационный
9) невербальный.

21. Стиль общения, который отличается стремлением уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:

а) авторитарный;
б) демократический;
в) либеральный;
г) партнерский.

22. Специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта:

а) психологическая защита;
б) конфликт;
в) коммуникативный барьер.

Репозиторий БГУ

Итоговый контроль знаний студентов

Вопросы к экзамену

1. Социальное взаимодействие как категория социальной педагогики.
2. Сущность и структура социально-педагогического взаимодействия.
3. Цели и задачи социально-педагогического взаимодействия.
4. Типы и формы социально-педагогического взаимодействия.
5. Принципы социально-педагогического взаимодействия.
6. Условия и факторы эффективного социально-педагогического взаимодействия.
7. Социальное воспитание и социальное обучение как социально-педагогическое взаимодействие.
8. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия.

9. Сущность и функции общения в социальной педагогике.

10. Уровни общения: социально-ролевой, деловой, интимно-личностный.

11. Структура общения.

12. Содержание и структура профессионально-педагогического общения.

13. Принципы, методы и средства продуктивного педагогического общения.

14. Межличностное взаимодействие в деловом социально-педагогическом общении.

15. Понятие о стиле педагогического общения и руководства.

16. Речевая коммуникация как основа социально-педагогического взаимодействия.

17. Виды речевой коммуникации. Организация и развитие речевой коммуникации.

18. Социально-педагогические принципы вербального и невербального общения.

19. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии.

20. Барьеры общения.

21. Социально-педагогическое взаимодействие на микроуровне.

22. Игровое взаимодействие в системе социально-педагогической работы.

23. Особенности социально-педагогического взаимодействия с детьми и подростками.

24. Особенности взаимодействия с «трудными» и конфликтными людьми.

25. Понятие, критерии и уровни успешного социально-педагогического взаимодействия.

26. Восприятие и понимание в структуре социально-педагогического взаимодействия.

27. Эффективное слушание. Цель, факторы и стили слушания.

28. Феномен личного влияния. Основные стратегии воздействия на человека.

29. Обучение взаимодействию детей и подростков как функция социального педагога.

30. Роль социального педагога в гармонизации социально-педагогического взаимодействия в системе образовательно-воспитательного учреждения.

Репозиторий БрГУ

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Агеева, И. А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы / И. А. Агеева. – СПб. : Речь, 2006. – 208 с.

2. Аргентова, Т. Е. Психология конфликта : учеб. пособие / Т. Е. Аргентова. – Кемерово : Кузбассвузиздат, 2006. – 119 с.

3. Ананьев, Б. Г. Личность, субъект деятельности, индивидуальность / Б. Г. Ананьев. – М. : Директ-Медиа, 2008. – 134 с.

4. Белухин, Д. А. Личностно-ориентированная педагогика / Д. А. Белухин. – М. : Моск. психол.-соц. ин-т, 2005. – 312 с.

5. Берн, Э. Трансакционный анализ в психотерапии / Э.Берн. – М. : Э, 2015. – 272 с.

6. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М. : Ин-т практ. психологии, 1996. – 256 с.

7. Бойко, В. В. Правила эмоционального поведения / В. В. Бойко. – СПб. : Сударыня, 2001. – 86 с.

8. Бурнард, Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2013. – 304 с.

9. Василькова, Ю. В. Методики и опыт работы социального педагога / Ю. В. Василькова. – М. : Академия, 2009. – 208 с.

10. Вебер, М. Основные социологические понятия / М. Вебер // Избр. произведения / М. Вебер. – М. : Прогресс, 1990. – 456 с.

11. Вердебер, Р. Психология общения: полный курс / Р. Вердебер, К. Вердебер. – СПб. : Прайс-Еврознак, 2007. – 320 с.

12. Гиппенрейтер, Ю. Б. Общаться с ребенком. Как? / Ю. Б. Гиппенрейтер. – М. : Сфера, 2008. – 119 с.

13. Грехнев, В. С. Культура педагогического общения: кн. для учителя / В. С. Грехнев. – М. : Просвещение, 1990. – 144 с.

14. Грецов, А. Г. Тренинг общения для подростков / А. Г. Грецов. – СПб. : Питер, 2008. – 160 с.

15. Добрович, А. Б. Воспитателю о психогигиене общения / А. Б. Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – 207 с.

16. Загвязинский, В. И. Основы социальной педагогики : учеб. пособие для студентов пед. вузов и колледжей / А. В. Загвязинский ; под ред. П. И. Пидкасистого. – М. : Пед. о-во России, 2002. – 160 с.

17. Зязюн, И. А. Педагогика добра: идеалы и реалии : науч.-метод. пособие / И. А. Зязюн. – М. : Пед. о-во России, 2000. – 309 с.

18. Каган, М. С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 319 с.

19. Кан-Калик, В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1990. – 186 с.

Репозиторий БрГУ

20. Коломинский, Я. Л. Психология педагогического взаимодействия : учеб. пособие / Я. Л. Коломинский. – СПб. : Речь, 2002. – 388 с.

21. Колосова, Т. Психологический тренинг партнерского общения подростков с ограниченными возможностями здоровья при инклюзивном обучении / Т. Колосова, И. Ростомашвили. – М. : Каро, 2014. – 96 с.

22. Кон, И. С. Ребенок и общество / И. С. Кон. – М. : Академия, 2003. – 336 с.

23. Кривцова, С. В. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками: тренинг для педагогов / С. В. Кривцова, Е. А. Махаматулина. – М. : Генезис, 2008. – 182 с.

24. Кузнецов, В. И. Принципы активной педагогики: Что и как преподавать в современной школе : учеб. пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / В. И. Кузнецов. – М. : Академия, 2001 – 120 с.

25. Куницына, В. Н. Межличностное общение : учеб. для вузов / В. Н. Куницина, Н. В. Казаринова. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.

26. Лабунская, В. А. Психология затрудненного общения. Теория. Методы. Диагностика. Коррекция : учеб. пособие для вузов / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. – М. : Академия, 2001 . – 288 с.

27. Леонтьев, А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – М. : Смысл : Академия, 2007. – 368 с.

28. Лобанов, А. А. Основы профессионально-педагогического общения / А. А. Лобанов. – М. : Академия, 2004. – 234 с.

29. Маркова, А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Междунар. гуманитар. фонд «Знание», 1996. – 312 с.

30. Марковская, И. М. Тренинг взаимодействия родителей с детьми / И. М. Марковская. – СПб. : Речь, 2012. – 150 с.

31. Месникович, С. А. Эффективность педагогического взаимодействия: теория и практика : учеб.-метод. пособие / С. А. Месникович. – Минск : БГПУ им. М. Танка, 2005. – 55 с.

32. Михненко, П. А. Как я учился деловому общению : практ. рук. по преодолению коммуникативных барьеров / П. А. Михненко. – М. : НТ Пресс, 2005. – 248 с.

33. Монина, Г. Б. Тренинг взаимодействия с неуспевающим учеником / Г. Б. Монина. – СПб. : Речь, 2010. – 224 с.

34. Морева, Н. А. Тренинг педагогического общения: учеб. пособие / Н. А. Морева. – М. : Просвещение, 2007. – 304 с.

35. Мосс, Д. Игры, в которые мы играем. Тренинг по системе Эрика Берна. 40 упражнений, чтобы понимать людей, воздействовать на них, освободиться от негативного сценария / Д. Мосс. – М. : Астрель, 2010. – 256 с.

36. Мудрик, А. В. Социальная педагогика : учеб. для студентов пед. вузов / А. В. Мудрик. – М. : Академия, 2005. – 200 с.

Репозиторий БГПУ

37. Нарбут, А. Тренинг самых новых и действенных приемов общения / А. Нарбут, Д. Карнеги. – М. : АСТ, 2014. – 224 с.

38. Недвецкая, М. Н. Теория и практика организации педагогического взаимодействия школы и семьи / М. Н. Недвецкая. – М. : УЦ Перспектива, 2011. – 152 с.

39. Немов, Р. С. Психология. Кн. 1 / Р. С. Немов. – М. : Владос, 2003. – 496 с.

40. Никитина, Н. Н. Основы профессионально-педагогической деятельности / Н. Н. Никитина, О. М. Железнякова. – М. : Мастерство, 2002. – 288 с.

41. Панфилова, А. П. Тренинг педагогического общения / А. П. Панфилова. – М. : Академия, 2010. – 336 с.

42. Парыгин, Б. Д. Социальная психология. Истоки и перспективы / Б.Д. Парыгин. – СПб. : СПбГУП, 2010. – 533 с.

43. Педагогическая система: теория, история, развитие: коллектив. монография / под ред. Н. В. Кузьминой, В. П. Бедерхановой. – М. : Народное образование, 2014. – 128 с.

44. Поляков, С. Д. Психопедагогика воспитания: опыт популярной монографии с элементами учебного пособия и научной фантастики / С. Д. Поляков. – М. : Педагогика, 1996. – 127 с.

45. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб: Питер, 2000. – 712 с.

46. Сидоренко, Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2009. – 207 с.

47. Скаженик, Е. Н. Деловое общение : учеб. пособие / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2006. – 180 с.

48. Скрипкина, Т. П. Психология доверия / Т. П. Скрипкина. – М. : Academia, 2000. – 264 с.

49. Смирнов, В. И. Теория и методика воспитания: учеб. пособие. Ч. 1. Воспитание в целостном педагогическом процессе. / В. И. Смирнов – Нижний Тагил : ТГСПА, 2012. – 525 с.

50. Столяренко, Л. Д. Педагогика / Л. Д. Столяренко. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 448 с.

51. Шейнов, В. П. Искусство управлять людьми / В. П. Шейнов. – Минск : Харвест, 2005. – 512 с.

52. Шелихова, Н. И. Техника педагогического общения / Н. И. Шелихова. – М. : Модек, 1998. – 128 с.

53. Щуркова, Н. Е. Практикум по педагогической технологии / Н. Е. Щуркова. – М. : Пед. о-во России, 2002. – 224 с.

Репозиторий БрГУ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Диагностический инструментарий для определения коммуникативных особенностей педагога социального

Тест «Коммуникабельны ли Вы?» (В.Ф. Ряховский)

Инструкция:

Вам нужно ответить на все вопросу этого бланка и самому оценить ответы: за каждое «да» – 2 очка, «иногда» – 1 очко, «нет» – 0. Затем общее число очков суммируется, и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

Текст опросника:

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступать с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-нибудь вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 10 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения?

Репозиторий БГУ

12. Боитесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка результатов тестирования:

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда, так как страдаете от этого больше всего вы сами. Но и близким вам людям тоже нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только недовольством – в вашей власти переломить эти особенности характера.

19–24 очка. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время вы не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами.

Репозиторий БрГУ

4–8 очков. Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие во всех дискуссиях. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны.

Методика оценки коммуникативных и организаторских способностей личности (В. Синявский, Б. Федоришин)

Инструкция:

Вам нужно ответить на все вопросы бланка. Свободно выразите свои мысли по каждому вопросу и отвечайте на них так: если ваш ответ на вопрос положителен, то поставьте против него знак «+», если же не согласны – знак «–». Следите за тем, чтобы номера вопроса и номер клетки, куда Вы запишите свой ответ, совпадали. Заполняя «Лист ответов», имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует затрачивать много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, что на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который Вы считаете предпочтительным. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо благоприятное впечатление своими ответами.

Текст опросника:

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами

Репозиторий БрГУ

или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?

8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от своих намерений?

9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?

10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11. Трудно ли для вас включиться в новые компании?

12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?

13. Легко ли вам удастся установить контакты с незнакомыми людьми?

14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?

15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?

17. Стремитесь ли вы при удобном случае побеседовать и познакомиться с новым человеком?

18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?

19. Раздражают ли вас окружающие, и хочется ли вам побыть одному?

20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?

21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?

28. Верно ли, что вы стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

Репозиторий БрГУ

32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно было не сразу принято вашими товарищами?

33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в малознакомую компанию?

34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у вас много друзей?

38. Часто ли оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Бланк ответов:

Фамилия, имя, отчество_____

Дата_____

1.		11.		21.		31.	
2.		12.		22.		32.	
3.		13.		23.		33.	
4.		14.		24.		34.	
5.		15.		25.		35.	
6.		16.		26.		36.	
7.		17.		27.		37.	
8.		18.		28.		38.	
9.		19.		29.		39.	
10.		20.		30.		40.	

Обработка результатов тестирования:

Для количественной обработки данных специалист использует «Дешифраторы», в которых представлены идеальные ответы, в максимальной степени отражающие коммуникативные и организаторские склонности.

С помощью дешифратора подсчитывается количество совпадающих с ним ответов по каждому разделу методики. Оценочный коэффициент (К) коммуникативных или организаторских склонностей выражается отношением количества совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (20).

Репозиторий БрГУ

К = m/20 или К = 0,05m, где К – величина оценочного коэффициента; m – количество совпадающих с дешифратором ответов.

Коммуникативные склонности

1.	+	11.	–	21.	+	31.	–
2.		12.		22.		32.	
3.	–	13.	+	23.	–	33.	–
4.		14.		24.		34.	
5.	+	15.	–	25.	+	35.	–
6.		16.		26.		36.	
7.	–	17.	+	27.	–	37.	+
8.		18.		28.		38.	
9.	+	19.	–	29.	+	39.	–
10.		20.		30.		40.	

Организаторские склонности

1.		11.		21.		31.	
2.	+	12.	–	22.	+	32.	–
3.		13.		23.		33.	
4.	–	14.	+	24.	–	34.	+
5.		15.		25.		35.	
6.	+	16.	–	26.	+	36.	–
7.		17.		27.		37.	
8.	–	18.	+	28.	–	38.	+
9.		19.		29.		39.	
10.	+	20.	–	30.	+	40.	–

Показатели, полученные по этой методике, могут варьироваться от 0 до 1. Показатели, близкие к 1, свидетельствуют о высоком уровне проявления коммуникативных или организаторских склонностей, близкие к 0 – о низком уровне.

Оценочный коэффициент (К) – это первичная количественная характеристика материалов испытания. Для качественной стандартизации результатов испытания используются шкалы оценок, в которых тому или иному диапазону количественных показателей К соответствует определенная оценка Q.

Репозиторий БрГУ

Шкала оценки коммуникативных склонностей

К	Q	Уровень проявления коммуникативных склонностей
0,10–0,45	1	Низкий
0,45–0,55	2	Ниже среднего
0,56–0,65	3	Средний
0,66–0,75	4	Высокий
0,75–1,0	5	Очень высокий

Шкала оценки организаторских склонностей

К	Q	Уровень проявления организаторских склонностей
0,20–0,55	1	Низкий
0,56–0,65	2	Ниже среднего
0,66–0,70	3	Средний
0,71–0,80	4	Высокий
0,81–1,0	5	Очень высокий

Полученные результаты можно охарактеризовать следующим образом.

Испытуемые, получившие оценку «1» (Q = 1) характеризуются крайне низким уровнем проявления склонностей к коммуникативной и организаторской деятельности.

У испытуемых, получивших оценку «2» (Q = 2), развитие коммуникативных и организаторских склонностей находится на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды.

Для испытуемых, получивших оценку «3» (Q = 3), характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу. Однако «потенциал» этих склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Испытуемые, получившие оценку «4» (Q = 4) отнесены к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзой, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются обществен-

Репозиторий БрГУ

ной деятельностью, проявляют инициативу в общении, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Группа испытуемых, которая получила оценку «5» (Q = 5), обладает очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Для них характерны быстрая ориентация в трудных ситуациях, непринужденность поведения в новом коллективе. Испытуемые этой группы инициативны, предпочитают в важном деле или создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами. Они могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать различные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает.

Тест
«Умеете ли вы слушать?»

Инструкция:

Отметьте крестиками номера тех утверждений, в которых описаны ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком.

Текст опросника:

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время беседы, и я не уверен, слушают ли меня.
4. Разговор с таким партнером, который не смотрит в лицо во время беседы, часто вызывает чувство пустой траты времени, так как создается впечатление, что он не слушает меня.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник постоянно отвлекает меня своими вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказывал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник постоянно пытается отвергнуть меня.
10. Собеседник «передергивает» смысл моих слов и вкладывает в них иное содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.

Репозиторий БрГУ

12. Иногда собеседник переспрашивает меня, будто не расслышал.

13. Собеседник, не дослушав, перебивает меня, соглашаясь.

14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами, и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.

15. Собеседник делает выводы за меня.

16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.

17. Собеседник смотрит на меня очень внимательно, не мигая.

18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.

19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.

20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет различные истории, шуточки и анекдоты.

22. Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

23. Когда я обращаюсь к нему при встрече, он бросает все дела и смотрит внимательно на меня.

24. Собеседник ведет себя так, словно я мешаю ему.

25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Его высказывания завершаются вопросами «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Обработка результатов тестирования:

Подсчитайте долю отмеченных ситуаций в процентах от общего числа.

Если она колеблется в пределах от 70 до 100 % (18 и более утверждений) – вы плохой собеседник. Вам необходимо учиться слушать.

Если она колеблется в пределах 40–70 % (10–17 утверждений) – вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказываниям собеседника, и вам еще не хватает некоторых достоинств хорошего слушателя: избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимания на манере говорить, не притворяйтесь, не монополизируйте разговор.

Если отмеченные ситуации колеблются в пределах 10–40 % (49 утверждений) – вас можно считать хорошим собеседником, но иногда вы отказываете партнеру в полном понимании. Постарайтесь вежливо его высказывания повторить, дайте ему раскрыть свою мысль полностью, приспосабливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

Если вы набрали 0–10 % (до трех высказываний) – вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Репозиторий БрГУ

Методика диагностики модели педагогического общения (И.М. Юсупов)

Инструкция:

Просматривая каждый из предлагаемых вопросов, отмечайте символом «+» ответы «да», если можете с ними согласиться, и символом – «нет», если на вопрос даете отрицательный ответ. Постарайтесь быть искренним перед самим собой, тогда вы получите достоверный результат.

Текст опросника:

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке выступления по известной и неоднократно прочитанной теме?
2. Предпочитаете ли логику изложения эмоциональному выступлению?
3. Волнуетесь ли перед выходом лицом к лицу с аудиторией?
4. Предпочитаете ли во время выступления оставаться за кафедрой, трибуной, перед микрофоном?
5. Часто ли используете методические приемы, которые успешно применялись вами ранее и давали положительный эффект?
6. Придерживаетесь ли заранее спланированной схемы выступления?
7. Часто ли по ходу выступления включаете в него только что пришедшие в голову примеры, иллюстрируете сказанное свежим случаем, свидетелем которого вы стали?
8. Вовлекаете ли вы в обсуждение вопроса слушателей?
9. Стремитесь ли вы рассказать как можно больше по теме, невзирая на лица слушателей?
10. Часто ли удается вам в ходе выступления удачно пошутить?
11. Предпочитаете ли выступать, не отрываясь от текста?
12. Выводит ли вас из равновесия непредвиденный вами гул и оживление среди слушателей?
13. Нуждаетесь ли в достаточно длительном времени (5–8 минут), чтобы установить нарушенный контакт и привлечь к себе внимание?
14. Повышаете ли голос, делаете ли паузу, если чувствуете невнимание слушающих?
15. Стремитесь ли, задав полемический вопрос, самостоятельно на него отвечать?
16. Предпочитаете ли, чтобы вам по ходу изложения задавали вопросы?
17. Во время выступления забываете ли о том, кто вас слушает?
18. Есть ли у вас привычка выбрать среди слушателей два-три лица и следить за их эмоциональными реакциями?

Репозиторий БрГУ

19. Выбивают ли вас из колеи скептические ухмылки на лицах слушателей?

20. Замечаете ли вы во время выступления изменения в настроении аудитории?

21. Поощряете ли слушателей вступать с вами в диалог?

22. Отвечаете ли вы на реплики аудитории сразу же?

23. Используете ли одни и те же жесты для подкрепления своих фраз независимо от ситуации?

24. Увлекаетесь ли вы монологом настолько, что вам не хватает отведенного времени?

25. Чувствуете ли себя после выступления уставшим настолько, что не в состоянии в тот же день выступить еще раз?

Обработка результатов тестирования:

Подсчитайте число совпадений плюсов и минусов в соответствии с приведенным «ключом» и определите свою тенденцию. Если общая сумма совпадений составит не менее 80 % от всех пунктов по одной из моделей общения, можно считать выявленную склонность стойкой.

Модели общения	**Да «+»**	**Нет «–»**
Дикторская – «Монблан»	4, 6, 11, 15, 17, 23	1, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24
Неконтактная – «Китайская стена»	9, 11, 13, 14, 15	1, 7, 8, 12, 16, 18, 19, 20, 21
Дифференцированное внимание – «Локатор»	10, 14, 18, 20, 21	2, 4, 6, 13, 15, 17, 23
Гипорефлексивная – «Тетерев»	9, 11, 15, 17, 23, 24	8, 12, 16, 19, 20, 21, 22
Гиперрефлексивная – «Гамлет»	3, 12, 14, 18, 19, 20, 22, 25	2, 5, 6, 11, 13, 23
Негибкого реагирования – «Робот»	1, 2, 5, 6, 13, 15, 23	7, 8, 9, 11, 16, 21, 24
Авторитетная – «Я сам»	5, 10, 14, 15, 18, 24	2, 8, 16, 21
Активного взаимодействия – «Союз»	7, 8, 10, 16, 20, 21, 22	1, 2, 4, 5, 6, 11, 13, 15, 17, 23

Репозиторий БрГУ

Модели общения педагога:

Различные стили коммуникативного взаимодействия порождают несколько моделей поведения педагога в общении с обучаемыми на занятиях. Условно их можно обозначить следующим образом.

Модель дикторская («Монблан»). Педагог отстранен от обучаемых, он парит над ними, находясь в царстве знаний. Обучаемые – всего лишь безликая масса слушателей. Никакого личностного взаимодействия. Педагогические функции сведены к информационному сообщению.

Модель неконтактная («Китайская стена») очень близка по своему психологическому содержанию к первой. Разница в том, что между педагогом и обучаемыми существует слабая обратная связь ввиду произвольно или непреднамеренно возведенного барьера общения. В роли такого барьера могут выступить отсутствие желания к сотрудничеству с какой-либо стороны, информационный, а не диалоговый характер занятия: непроизвольное подчеркивание педагогом своего статуса, снисходительное отношение к обучаемым.

Модель дифференцированного внимания («Локатор») основана на избирательных отношениях с обучаемыми. Педагог ориентирован не на весь состав аудитории, а лишь на часть (на талантливых или же, напротив, слабых, лидеров и аутсайдеров). В общении он как бы ставит их в положение своеобразных индикаторов, по которым ориентируется на настроение коллектива, концентрирует на них свое внимание. Одной из причин такой модели общения на занятиях может явиться неумение сочетать индивидуализацию обучения с фронтальным подходом.

Модель гипорефлексивная («Тетерев») заключается в том, что педагог в общении замкнут сам на себя: его речь большей частью монологична. Разговаривая, он слышит только самого себя и никак не реагирует на слушателей. В диалоге оппоненту бесполезно пытаться вставить реплику, она просто не будет воспринята.

Модель гиперрефлексивная («Гамлет») противоположна предыдущей. Педагог озабочен не столько содержательной стороной взаимодействия, сколько тем, как он воспринимается окружающими. Межличностные отношения возводятся им в абсолют, приобретая доминирующее значение для него. Он сомневается в действенности своих аргументов, в правильности поступков, остро реагирует на нюансы психологической атмосферы обучаемых, принимая их на свой счет.

Модель негибкого реагирования («Робот»). Взаимоотношения педагога с обучаемыми строятся по жесткой программе, где четко выдерживаются цели и задачи занятия, дидактически оправданы методические приемы, имеет место безупречная логика изложения и аргументация фактов, отшлифованы мимика и жесты, но педагог не обладает чувством понимания

Репозиторий БГПУ

меняющихся ситуаций общения. Им не учитываются педагогическая действенность, состав и психическое состояние обучаемых, их возрастные и этнические особенности.

Модель авторитарная («Я сам»). Образовательный процесс целиком фокусируется на педагоге. Он – главное и единственное действующее лицо. От него исходят вопросы и ответы, суждения и аргументы. Практически отсутствует творческое взаимодействие между ним и аудиторией. Односторонняя активность педагога подавляет всякую личную инициативу со стороны обучаемых, которые осознают себя лишь в качестве исполнителей, ждут инструкций к действию.

Модель активного взаимодействия («Союз»). Педагог постоянно находится в диалоге с обучаемыми, держит их в мажорном настроении, поощряет инициативу, легко схватывает изменения в психологическом климате коллектива и гибко реагирует на них. Преобладает стиль дружеского взаимодействия с сохранением ролевой дистанции. Возникающие учебные, организационные и этические проблемы творчески решаются совместными усилиями. Такая модель наиболее продуктивна.

Репозиторий БГПУ

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

В записную книжку педагога социального

Эффективное педагогическое общение:

– способствует взаимопониманию;

– направляет поток информации в нужное русло;

– помогает собеседникам преодолеть барьеры для проведения открытой дискуссии;

– стимулирует собеседников предпринимать действия для достижения поставленных целей;

– передает информацию, поощряя думать и действовать более эффективно.

Правила педагогического общения

1. *Формирование чувства «Мы».*

Оно достигается устранением ряда социально-психологических барьеров, которые могут возникать в процессе совместной работы, педагогического общения.

– Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки. Выражается в следующем: вы внешне беспричинно начинаете отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления или непонятно, по каким причинам. Следует установить возможные мотивы появления у вас такого отношения к человеку и преодолевать их.

– Барьер отрицательной установки, введенной в ваш опыт кем-либо из людей. Кто-то сообщил вам отрицательную информацию о воспитаннике, и у вас складывается негативная установка по отношению к нему, хотя вы сами о нем мало что знаете, не имеете опыта личного взаимодействия с ним.

– Барьер «боязни» контакта с воспитанником. Этот барьер может возникнуть у молодого педагога, не имеющего достаточного опыта общения с воспитанниками.

– Барьер ожидания непонимания. Он проявляется в установке «А правильно ли меня поймут?..», причем акцент делается всегда на то, что поймут неправильно. У воспитанников этот барьер зачастую проявляется в том, что они редко обращаются за разъяснением и помощью.

– Барьер неверных стереотипов. Организации продуктивного общения нередко мешает неверный стереотип восприятия определенных жизненных явлений. Человеку кажется, что его действия, поступки вызовут обиду, неудовольствие, отказ. Фразеологически это выражается так: «Я попрошу у него что-либо, а он обязательно откажет».

Репозиторий ВрГУ

– Барьер возраста выражает извечную проблему «отцов и детей». Иногда продуктивному педагогическому общению мешают индивидуальные особенности человека. Здесь выделяют такие барьеры: *барьер темперамента* (обусловлен относительной психологической несовместимостью людей; например холерики плохо уживаются с меланхоликами, флегматики с холериками); *барьер несовместимости характеров* (следствие поведения людей, отличающихся друг от друга акцентуациями характера, основу которых составляют психологические типы личности); *барьер отрицательных эмоций* (характеризующийся страхом, страданием, гневом, чувством вины, стыда, отвращением и пр. эмоциями во время общения); барьер противоборствующих желаний (вспыльчивость, обидчивость, нерешительность человека).

Еще одной группой барьеров являются барьеры техники и навыков общения.

– Барьер восприятия. Возникает из-за нечеткости формулирования мыслей во время общения, малоэмоциональной речи, невыразительной или, наоборот, чрезмерной жестикуляции.

– Коммуникативный барьер. Возникает фонетическое непонимание из-за быстрого темпа речи, присутствия в ней большого количества слов-паразитов, несоответствие стиля речи одного из собеседников ситуации общения, терминологическое несоответствие.

– Барьер отношений. Это возникновение чувства неприязни, недоверия к педагогу, которое распространяется и на передаваемую им информацию, и на его действия.

В педагогическом общении очень важным моментом является преодоление барьеров. Ведь от того, как складываются взаимоотношения с воспитанниками, во многом зависит продуктивность воспитательного процесса. *Для преодоления барьеров в общении необходимо* постараться как бы «остановиться – оглянуться» и тщательно проанализировать, не возникает ли у вас тот или иной барьер в общении; в процессе общения стремиться уходить от тех стереотипов, которые мешают успешному взаимодействию (манерность, дистанционность, дидактизм и др.).

2. *Обязательное установление личностного контакта с детьми.*

Людей всегда волнует их личность – отношение к ней, понимание, уважение и т.п. Воспитанник, особенно подросток, хочет, чтобы его воспринимали именно как личность. Этим объясняется его стремление к самоутверждению, к самореализации. Поэтому в процессе педагогического общения весьма важно устанавливать личностный контакт. Вспомним, что все люди делятся на три категории по ведущему каналу восприятия (кинестетик, визуал, аудиал). Одному ребенку будет приятно наше тактильное

Репозиторий БрГУ

прикосновение (дотронуться до руки, погладить по голове, прижать к себе), к другому нужно обратиться с какими-нибудь словами, сказать что-либо в его адрес, а третьему, возможно, будет достаточно того, что мы смотрим на него и устанавливаем визуальный контакт.

3. *Демонстрация собственной расположенности.*

Она проявляется в том, как мы улыбаемся (открыто, непринужденно или с ехидцей), с какой интонацией говорим (по-дружески, авторитарно), как экспрессивно окрашиваются наши движения (сдержанно, пренебрежительно, суетливо).

Психологические приемы достижения расположенности детей и подростков:

1. Прием «имя собственное». При взаимодействии с ребенком не забывайте обращаться к нему по имени, т.к. звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного. Причем это необходимо делать не от случая к случаю, а постоянно, располагая к себе учащегося «заранее», а не тогда, когда необходимо уговорить его выполнить то или иное задание.

2. Прием «зеркало отношений». Лицо – это «зеркало отношений», и люди с доброй мягкой улыбкой, как правило, притягивают, располагают к себе участников межличностного взаимодействия. Это, однако, не значит, что педагог должен постоянно носить на своем лице улыбку.

3. Прием «золотые слова» – слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

4. Прием «терпеливый слушатель». При общении с воспитанниками педагог всегда должен выступать в роли терпеливого и внимательного слушателя.

5. Прием «личная жизнь». При общении с воспитанниками интересуйтесь их личными заботами и интересами и используйте эти знания в интересах воспитания.

4. *Постоянное проявление интереса к воспитанникам.*

В общении всегда должен присутствовать неподдельный интерес к личности ребенка. Проявление интереса выражается в том, как педагог слушает своего собеседника, задает вопросы, сопереживает ему, подтверждая свое внимание репликами.

5. *Оказание помощи.*

Во всякой деятельности воспитанников нужно создать положительный психологический фон, фон радости и одобрения через авансирование,

Репозиторий БГПУ

через подчеркивание индивидуальной исключительности, через снятие страха, через оказание скрытой помощи.

Правила эмпатического слушания

– Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отойти от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае можно понять, что чувствует собеседник, «увидеть» его эмоции.

– В своей реакции на слова партнера необходимо в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, стоящие за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято.

– Необходимо держать паузу. После вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать, чтобы разобраться в своем переживании.

– Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнера, но не объяснять ему причину возникновения этого чувства. Замечания типа «Так это у тебя оттого, что ты просто завидуешь своему другу» или «На самом деле тебе хотелось бы, чтобы на тебя все время обращали внимание» не могут вызывать ничего, кроме ответной агрессии и защиты.

– В тех случаях, когда партнер возбужден и беседа складывается таким образом, что партнер говорит «не закрывая рта», а ваша беседа носит достаточно доверительный характер, вовсе необязательно отвечать развернутыми фразами. Достаточно просто поддерживать партнера междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или повторять его последние слова.

Репозиторий БрГУ

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие……..		3
Содержание учебного материала……..		6
Краткий курс лекций……..……		9
	Тема 1. Сущностные характеристики социально-педагогического взаимодействия……..	9
	Тема 2. Социально-педагогическое взаимодействие в структуре социального воспитания……..…….	15
	Тема 3. Общение как механизм социально-педагогического взаимодействия……..	25
	Тема 4. Профессионально-педагогическое общение в структуре социально-педагогического взаимодействия…….	36
	Тема 5. Влияние стилей профессионально-педагогического общения на эффективность социально-педагогического взаимодействия…….....	46
	Тема 6. Эффективное слушание как условие социально-педагогического взаимодействия…….....	55
	Тема 7. Нарушения и затруднения в социально-педагогическом взаимодействии……..	63
	Тема 8. Социально-педагогические условия эффективного профессионального взаимодействия в системе деятельности педагога социального.……..	76
Планы практических занятий……..		87
Контроль знаний…….....		109
Список рекомендуемой литературы…….		115
Приложения…….……..		118
	Приложение А……	118
	Приложение Б…….	131

Репозиторий БрГУ